

Recomandări pentru implementarea soluțiilor IT pentru e-guvernare

Document explicativ privind catalogul național al soluțiilor IT pentru e-guvernare România



AUTORITATEA
PENTRU
DIGITALIZAREA
ROMÂNIEI

Proiect:

Competența face diferența! Proiect selectat în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă cofinanțat de Uniunea Europeană, din Fondul Social European

Axa Prioritară 1: Administrație publică și sistem judiciar eficiente

Obiectivul specific 1.1: Dezvoltarea și introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică ce optimizează procesele decizionale orientate către cetățeni și mediul de afaceri, în concordanță cu SCAP.

Titlul proiectului: „Stabilirea cadrului de dezvoltare a instrumentelor de e-guvernare”

COD: SIPOCA 20

Beneficiar: AUTORITATEA PENTRU DIGITALIZAREA ROMÂNIEI (ADR)

Partener: SECRETARIATUL GENERAL AL GUVERNULUI (SGG)



Acest set de recomandări completează Catalogul național al soluțiilor IT pentru e-guvernare cu elemente complementare pentru baza dezvoltării serviciilor publice electronice.

Setul de recomandări este adresat în principal factorilor de planificare și specialiștilor în sisteme IT și de e-guvernare care vor lucra la implementarea acestora.

Recomandările au fost elaborate ținând cont de toate rezultatele proiectului *Servicii de consultanță studii, analize, evaluări și formare în domeniul e-guvernare pentru implementarea proiectului „Stabilirea cadrului de dezvoltare a instrumentelor de e-guvernare”*, de toate studiile și analizele și de noul cadru legislativ propus prin proiect.

Cuprins

1.	Sumar executiv	4
2.	Context.....	5
3.	Colectarea informației	11
4.	Stadiul actual al sistemelor IT de e-guvernare din România.....	17
5.	Exemple de bună practică recomandate	23
6.	Analiza lacunelor și recomandări de remediere	29
7.	Registre naționale și mijloace de reprezentare a datelor	73
8.	Registre naționale on-line din România și din statele membre ale Uniunii Europene.....	77
9.	Standarde de reprezentare a datelor	81
10.	Standarde pentru platformele tehnice IT pentru e-guvernare	82
11.	Platforma de cloud guvernamental și serviciile publice digitale.....	85
12.	Recomandări specifice pentru inițiativele din Politica Publică pentru dezvoltarea serviciilor de e-guvernare.....	87
13.	Anexe	92

1. Sumar executiv

Prezentul document are rolul de a completa informațiile deja cuprinse în catalogul național al soluțiilor IT pentru e-guvernare cu o serie de elemente complementare cheie care ajută la contextualizarea informațiilor cuprinse în Catalog.

În continuare vor fi evidențiate aspecte legate de poziționarea soluțiilor IT în contextul național și european, avantajele aduse de operaționalizarea soluțiilor IT ca un răspuns pozitiv la contextul COVID-19, operaționalizarea de noi soluții IT.

A fost prezentată modalitatea de colectare și prelucrare a informațiilor.

S-a făcut o analiză a soluțiilor IT, a gradului lor de maturitate și a gradului de sofisticare pentru serviciile IT suportate.

S-a elaborat o serie de recomandări pentru îmbunătățirea acestor soluții, direcții noi de abordare și accelerarea îmbunătățirii poziției României în rapoartele comunitare.

2. Context

Cetățenii și administrația publică din Uniunea Europeană se confruntă cu bariere în utilizarea unor instrumente și servicii on-line. O piață unică digitală funcțională ar însemna mai puține bariere și mai multe oportunități, adică mai multe șanse de a vinde, cumpăra și inova în siguranță, în legalitate, cu costuri sau la prețuri avantajoase.

Comisia Europeană și-a propus să creeze o piață unică în sectorul digital, o piață care să permită libera circulație a bunurilor, persoanelor, serviciilor, capitalurilor și datelor și care să faciliteze accesul clienților la bunuri și servicii on-line, indiferent de naționalitate și de țara în care se află.

Dezvoltarea serviciilor publice digitale în perioada 2014 - 2020 a cunoscut creșteri cantitative și calitate la nivelul tuturor statelor membre, **inclusiv în România**. În cadrul proiectului *Servicii de consultanță studii, analize, evaluări și formare în domeniul e-guvernare pentru implementarea proiectului „Stabilirea cadrului de dezvoltare a instrumentelor de e-guvernare”* au fost elaborate studii și analize privind 36 de evenimente de viață, care acoperă aspectele legislative, organizatorice, tehnice, analize comparative privind modul de implementare a serviciilor publice digitale și propunerea de politică publică *E-România - O politică publică în domeniul e-guvernării*, astfel:

- ▶ A2. Analiza actelor normative;
- ▶ A3. Analiza cadrului operațional, procedural și informațional (infrastructură IT) care susține serviciile publice electronice, în ansamblu;
- ▶ A4. Identificarea necesităților de dezvoltare din punct de vedere legislativ, operațional, procedural, informațional și al capacității umane prin trecerea în revistă a experienței internaționale în ceea ce privește cadrul și procedurile specifice instituțiilor responsabile pentru evenimentele de viață identificate;
- ▶ A5. Studiu cu privire la clarificarea rolurilor, atribuțiilor și responsabilităților la nivelul administrației publice din domeniul sistemului informațional asociat evenimentelor de viață, din perspectiva eventualelor suprapuneri de roluri și atribuții între instituții;
- ▶ A7. Definirea în detaliu a cerințelor aferente adoptării noului cadru legislativ, organizațional, procedural, informațional (infrastructura IT necesară), în vederea implementării cu succes a inițiativelor existente în Domeniul de acțiune I, în Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2020;
- ▶ A10. Elaborarea unui cadru legislativ unitar pentru implementarea și gestionarea serviciilor de e-guvernare;
- ▶ A11. Dezvoltarea unui catalog național al soluțiilor IT pentru e-guvernare.

Pandemia de COVID-19 din anul 2020 apărută în perioada de finalizare a proiectului a adus provocări și cerințe noi precum măsurile profilactice, distanțarea socială și lucrul de la distanță, ocazie cu care anumite concluzii și recomandări au fost reanalizate și completate, pe fondul creșterii rapide pentru servicii publice de e-guvernare.

Actuala pandemie de COVID-19 demonstrează cât de importante au devenit activele digitale pentru economiile noastre și modul în care rețelele și conectivitatea, datele, IA și supercalculul, precum și competențele digitale de bază și avansate susțin economiile și societățile noastre, permițând

continuarea muncii, urmărirea răspândirii virusului și accelerarea căutării de medicamente și de vaccinuri.

Guvernul României a instituit măsuri specifice pentru a atenua impactul pandemiei, care se constituie în noi cerințe pentru sistemele de e-guvernare și serviciile publice digitale deja implementate. În câteva săptămâni au fost luate măsuri precum informarea publică prin toate canalele, inclusiv prin canale digitale, Școala On-line, depunerea unor declarații și cereri on-line.

Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR) a dezvoltat și introdus prompt noi servicii publice digitale, care să sprijine efortul Guvernului României pentru prevenirea contaminării cu noul coronavirus SARS COVID-19 și pentru asigurarea desfășurării activității în condiții de securitate și sănătate în muncă, pe perioada stării de alertă și a stării de necesitate.

Aceste noi servicii **au fost descrise în Catalogul soluțiilor IT de e-guvernare**. Pe baza rezultatelor obținute în urma acestor implementări de soluții informatice s-au elaborat recomandări care vor eficientiza viitoarele proiecte.

Începând din 2014, Comisia Europeană a monitorizat progresele digitale ale statelor membre în cadrul rapoartelor privind Indicele economiei și societății digitale (DESI). Rapoartele DESI includ atât profiluri de țară, cât și capitole tematice. Statele membre au instituit măsuri specifice pentru a atenua impactul pandemiei, care sunt detaliate într-o secțiune dedicată din raportul fiecărei țări din ediția 2020.

Astfel România a luat mai multe măsuri specifice în domeniul digital pentru a face față crizei provocate de pandemia de COVID-19. O aplicație a Ministerului Sănătății este utilizată pentru centralizarea datelor medicale referitoare la situația cauzată de virusul SARS-CoV-2.

Autoritatea pentru Digitalizarea României a creat site-ul web - <https://aici.gov.ro> pentru ca societățile comerciale să transmită electronic documentația necesară pentru: procedura acordare somaj tehnic potrivit OUG nr. 30/2020 modificata prin OUG nr. 32/2020, sesizari pentru ordonanta 37 privind acordarea unor facilitati pentru creditele acordate de institutii de credit si institutii financiare nebancaare anumitor categorii de debitori, procedura acordare sume prevăzute de art.I din OUG 92/2020 – 41.5%, procedura acordare sume prevăzute de .art. III alin. (1) și (2) din OUG 92/2020 - 50% - semnare convenție, procedura acordare sume prevăzute de .art. III alin. (1) și (2) din OUG 92/2020 - 50% - depunere tabel nominal lunar.

ADR a sprijinit inițiative private și cetățenești în mediul online, pentru ajutorul persoanelor care au fost concediate din cauza pandemiei de COVID-19 și care caută în mod activ un loc de muncă - <https://datafara.ro>, cele care oferă informații clare, sporesc transparența, reduc panica, combat dezinformarea, explică riscurile și furnizează informații cu privire la măsurile de prevenire¹.

Alte inițiative s-au materializat într-o platformă² care oferă sprijin cetățenilor români care locuiesc în străinătate, aceștia fiind direcționați către un ajutor specific în funcție de nevoile lor. S-au creat mai multe site-uri web³ pentru a oferi sprijin spitalelor, precum și pentru colectarea și distribuirea coerentă și în siguranță a ajutoarelor.

¹ <https://stirioficiale.ro/> , <https://datelazi.ro/> , <https://fiiipregatit.ro> , <https://cetrebuiasafac.ro/>

² <https://diasporahub.ro/>

³ <https://www.ajutorspitale.ro> ; <https://spitale.quickdata.ro> ; <https://thefutureisnow.ro> ; <https://rohhelp.ro/>

Guvernul României a adoptat HG nr. din 7 mai 2020, privind suplimentarea bugetului Ministerului Educației pentru 2020 prin care a fost mărit bugetul cu suma de 150 de milioane RON (aproximativ 24 milioane EUR), pentru achiziționarea de laptopuri pentru 250 000 de copii. Obiectivul este de a asigura accesul la activități de învățare la distanță pentru elevii din medii defavorizate înscriși în unități de învățământ preuniversitar.

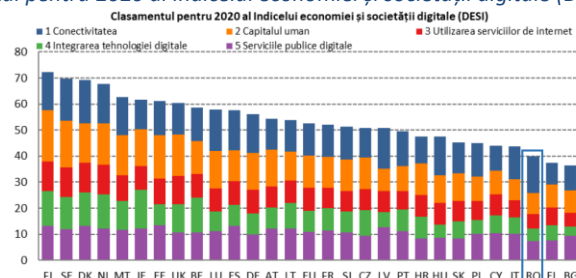
Privind în perspectivă, realizările din anul 2020 au fost bune și au creat așteptări publice mai ales în sectoarele în care dezvoltarea digitalizării serviciilor publice a rămas în urmă față de celelalte state membre din Uniunea Europeană, precum competențele digitale și digitalizarea întreprinderilor și serviciile administrației publice (mai ales la nivel local).

Inițiativele în curs ale Autorității pentru Digitalizarea României vizează direct aceste aspecte – precum proiectul Programului Național de Digitalizare a microîntreprinderilor, întreprinderilor mici și mijlocii (finanțat în cadrul Programului Operațional Competitivitate 2014-2020), dezvoltat în contextul acțiunilor de relansare economică, urmare a efectelor provocate de răspândirea virusului COVID-19, prin finanțarea unui program național pentru creșterea performanțelor în plan profesional în concordanță cu cerințele locurilor de muncă din sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform Strategiei Naționale pentru Competitivitate și din domeniile de specializare inteligentă conform Strategiei Naționale de Cercetare, Dezvoltare și Inovare (SNCDI).

Recomandările din acest raport vizează sintetic aspectele tehnice și de implementare eficientă a componentelor serviciilor publice digitale – transformarea digitală a serviciilor publice, interoperabilitatea, identitatea electronică, și cloud-ul guvernamental, fără a se substitui strategiilor, planurilor și proiectelor specifice.

Recomandările iau în considerare avansul făcut de România în ultimii doi ani privind transformarea digitală a serviciilor publice și implementările specifice – fiind evidențiate elementele de bună practică aplicate de instituțiile care înregistrat cel mai mare avans și au ridicat valorile medii ale indicatorilor din studiul DESI și din alte analize pentru întreaga țară. Studiul DESI 2020 evidențiază acest avans – iar România se situează acum pe locul 26 din 28 de state membre⁴.

Figura 1 Clasamentul pentru 2020 al indicelui economiei și societății digitale (DESI) - sursa DESI 2020

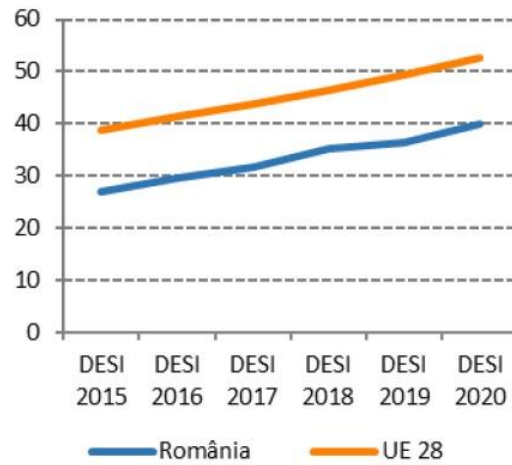


Cel mai relevant aspect este progresul relativ făcut de țara noastră în perioada 2015-2020, care evidențiază creșterea la același nivel cu media celorlalte state membre ale UE, însă evidențiază și decalajul rămas constant față de această medie:

Figura 2 Valorile indicatorilor DESI pentru România în raport cu media valorilor din toate statele membre UE28 – sursa DESI

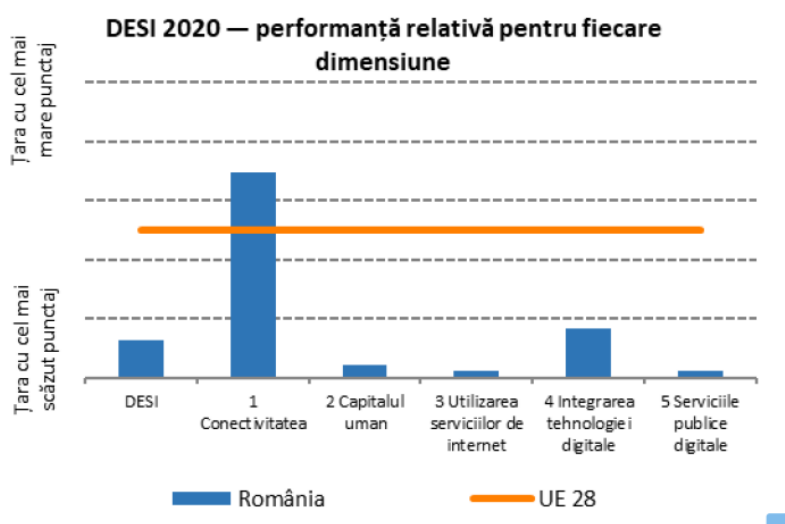
⁴ Rezultatele Regatului Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord din anul 2019 fac parte din studiul DESI 2020 – pentru continuitatea analizelor comparative.

DESI — evoluția în timp



Performanța relativă pe fiecare domeniul din analiza DESI arată:

Figura 3 Performanța relativă a României pe fiecare din domeniile de analiza DESI - sursa DESI 2020



Așa cum poate fi observat din figura de mai sus, performanța cea mai mică (relativ la media indicatorilor UE28) este în domeniul serviciilor publice digitale. Performanța utilizării serviciilor de internet (ceva mai mare) este evidențiată în studiul DESI cu valorile specifice anului 2019, care au crescut semnificativ în perioada pandemiei COVID-19 din anul 2020 prin introducerea largă a programului Școala Online – care a înregistrat niveluri ridicate de audiență și utilizare, mai ales din partea generațiilor de la școala gimnazială la nivelul învățământului universitar.

Dept urmare, **recomandările din acest raport vizează domeniul perfecționării serviciilor publice digitale prin creșterea numărului acestora și prin creșterea gradului lor de sofisticare** astfel încât așteptările publice amplificate în anul 2020 de lucrul de la distanță și de măsurile preventive de distanțare socială să fie măcar parțial îndeplinite în anii următori.

Recomandările se subsumează inițiativelor de creștere a pieței digitale unice – pe fondul redemarării economiei afectate de pandemie.

Piața unică digitală ar putea contribui cu 415 miliarde EUR pe an la economia europeană, stimulând ocuparea forței de muncă, creșterea economică, investițiile, concurența și inovarea. Ea poate să extindă piețele, să promoveze servicii mai bune cu costuri/prețuri mai avantajoase, să transforme serviciile publice și să creeze noi locuri de muncă. De asemenea, poate să creeze oportunități pentru

întreprinderile nou-înființate și să faciliteze inovarea și dezvoltarea firmelor pe o piață de peste 500 de milioane de oameni.⁵

Cu o astfel de piață, Europa și-ar putea menține poziția de lider mondial în cadrul economiei digitale.

Obiectivele la nivel European în ceea ce privește piața unică digital vizează:

- impulsionează comerțul electronic în UE, cu soluții care să limiteze geo-blocarea și să facă livrările peste granițe mai ieftine și mai eficiente
- modernizarea normelor UE privind drepturile de autor, pentru a le adapta la era digitală
- actualizarea normelor UE privind sectorul audiovizual și colaborarea cu platformele on-line pentru a crea un mediu mai corect pentru toată lumea, pentru promovarea filmelor europene, protecția copiilor și combaterea discursurilor care incită la ură
- îmbunătățirea capacității de reacție a Europei la atacurile cibernetice, consolidând ENISA, agenția UE pentru securitate cibernetică și instituind un mecanism eficace de descurajare a infracțiunilor cibernetice și mijloace de drept penal în acest domeniu, pentru a proteja mai bine cetățenii, întreprinderile și instituțiile publice europene
- deblocarea potențialului economiei europene a datelor instituind un cadru pentru fluxul liber de date fără caracter personal în UE
- asigurarea accesului la cea mai bună conexiune de internet posibilă, astfel încât toți europenii să poată participa pe deplin la economia digitală – așa-numita „conectivitate pentru o societate europeană bazată pe gigabiți”
- adaptarea normelor privind confidențialitatea on-line, pentru a ține cont de noul mediu digital
- sprijin pentru întreprinderi, cercetători, cetățeni și autorități publice care să valorifice la maxim noile tehnologii, pentru dobândirea competențelor digitale, finanțarea proiectelor europene de cercetare în domeniul sănătății și al calculului de înaltă performanță.

⁵ Studiul DESI 2020.

3. Colectarea informației

Aspectele cantitative au primat în realizarea inventarelor soluțiilor de e-guvernare, deoarece inventarele de soluții existente în administrația publică erau limitate⁶ și incomplete la începerea proiectului și aceste soluții adresează doar cca. 17 evenimente de viață din cele care fac scopul proiectului.

De exemplu pentru comunicarea publică erau recenzate la începutul anului 2018 cca. 100 de aplicații informatice ale autorităților publice, accesibile prin Internet, cca. 50 de servicii electronice pentru schimbul de date între instituții, cca. 40 de aplicații și sisteme informatice care implementează servicii electronice pentru public (persoane juridice și persoane fizice) - din care cca. 17 adresează evenimente de viață din cele care fac scopul proiectului.

Catalogul realizat în anii 2019-2020 reflectă situația actuală la care s-a ajuns pentru intervalul 2018-2020 (finalul implementării programului Agenda Digitală 2020) și o imagine de perspectivă pentru perioada de după 2020, oferind variante și soluții multiple pentru fiecare eveniment de viață din cele 36 identificate.

Informațiile pentru redactarea acestui catalog au fost culese de către Consultant de la autoritățile și instituțiile publice care administrează și operaționalizează cele 36 de evenimente de viață tratate în cadrul proiectului, folosind interviuri structurate, chestionare structurate și analiză de birou pe actele normative, procedurile administrative afișate public de respectivele instituții și verificări prin sondaj pe teren (metoda „mystery shopping”) pentru mai multe evenimente de viață (probând realmente modul în care este tratat evenimentul viața practic de autoritățile publice, la nivelul serviciilor publice deconcentrate, la interacțiunea cu cetățenii și profesioniștii din mediul de afaceri). Verificarile pe teren au fost efectuate de consultanți doar pentru evenimentele de viață sau pentru proceduri administrative parte din evenimentele de viață care se desfășoară pe teritoriul României.

Nu au fost verificate pe teren evenimentele de viață EV25 Divorțul, EV26 Decesul, EV 29 Adopții, și EV19 Accidente de muncă și incapacitate de muncă.

La verificările pe teren prin sondaj au fost validate răspunsurile primite la interviuri și chestionare, care s-au dovedit a fi corecte, complete și bine documentate.

La întocmirea inventarelor pentru soluțiile de e-guvernare, Consultantul a folosit chestionare structurate adresate autorităților și instituțiilor publice centrale care administrează și operaționalizează evenimentele de viață. Informațiile primite au prezentat următoarele probleme și lacune:

- a. Au fost primite foarte puține informații (sau deloc) de la instituțiile publice care nu au implementat servicii publice digitale sau care au implementat servicii publice digitale elementare, cu grad foarte scăzut de sofisticare (doar servicii de informare și de descărcare de formulare tipizate de pe site-urile instituției)
- b. Au fost primite informații clare și detaliate de la instituțiile publice care administrează evenimentele de viață pentru care au fost implementate servicii publice cu grad înalt de sofisticare (de nivel 4 sau 5), mai puțin despre configurațiile detaliate ale sistemelor informatice ale Ministerului Afacerilor Interne și Ministerului Afacerilor Externe - utilizate

⁶ La nivelul anului 2016.

- pentru emiterea pașapoartelor simple electronice, documentelor de identitate, permiselor de conducere, certificatelor de înmatriculare a vehiculelor, a vizelor de călătorie, și a permiselor de ședere, care sunt informații clasificate drept secret de serviciu
- c. Informațiile au fost completate cu prezentări și date statistice relevante din manuale și ghiduri de utilizare pentru serviciile publice digitale cu grad înalt de sofisticare din partea instituțiilor care le administrează și operaționalizează. Aceste informații au fost utilizate pentru pregătirea de materiale explicative și pentru analize
 - d. **Chestionarele structurate pentru culegerea de informații au fost pregătite folosind modele specifice realizării arhitecturii de întreprindere, pe baza îndrumărilor din standardul Open Group TOGAF® 9.** Pe baza acestor îndrumări a fost stabilită tematica de detaliu, categoriile de informații relevante, clasificările și taxonomiile utilizate în analize, a fost dezvoltată procedura administrativă de IT (procedură operațională)
 - e. Informația culeasă de la autoritățile și instituțiile publice relevă buna standardizare a proceselor de business (conforme cu prevederile legale și normativele în domeniu), însă
 - f. Informația culeasă de la autoritățile și instituțiile publice pentru operațiunile specifice IT (securitate cibernetică, managementul bazelor de date, managementul documentelor, managementul infrastructurii IT, managementul capacității de procesare IT, contabilitatea resurselor IT, managementul evenimentelor, serviciilor de operare), a fost incompletă și neuniform abordată atingând în multe cazuri aspecte sensibile (chiar reglementate) ce nu puteau fi evidențiate în acest document. Aceasta nu a permis elaborarea unor concluzii cuprinzătoare. Totuși, poate fi evidențiată lipsa standardizării pentru operațiunile IT specifice (securitate cibernetică, managementul bazelor de date, managementul documentelor, managementul infrastructurii IT, managementul capacității de procesare IT, contabilitatea resurselor IT, managementul evenimentelor, serviciilor de operare), cu excepția serviciilor de întreținere și mentenanță realizate de furnizorii de servicii ai respectivelor autorități și instituții
 - g. Informația culeasă de la autoritățile și instituțiile publice relevă **slaba** standardizare privind soluțiile pentru gestiunea bazelor de date (baze de date relaționale), materializată în ansamblul înregistrărilor despre evenimentele de viață în culese, prelucrate și utilizate de instituțiile implicate în domeniul e-guvernării pentru cele 36 de evenimente de viață.
 - h. Informația culeasă de la autoritățile și instituțiile publice relevă lipsa interoperabilității semantice între sistemele informatice care susțin evenimentele de viață, cu excepția celor ale Ministerului de Interne, unde principalele categorii de informații despre persoane, operatori economici, date de identitate, date despre domiciliu, nomeclator stradal, alte categorii sunt aliniate pe baza unor taxonomii interne, implementate prin registrele naționale
 - i. Informația culeasă de la autoritățile și instituțiile publice relevă utilizarea largă a interoperabilității și schimbului de date punct-la-punct în baza unor protocoale tehnice între instituțiile care schimbă informații. Aceste interfețe sunt numeroase, dar foarte diferite unele de altele – având structuri particulare, în cele mai diferite formate, de la fișiere simple, până la înregistrări XML și fișiere Microsoft Excel®
 - j. Informația culeasă de la autoritățile și instituțiile publice relevă lipsa unor mecanisme tehnice de verificare reciprocă a calității datelor între instituțiile care schimbă informații în format digital, pentru realizarea evenimentelor de viață
 - k. Informația culeasă de la autoritățile și instituțiile publice relevă niveluri de maturitate de guvernare a evenimentelor de viață și a sistemelor IT suport foarte diferite între instituții. Instituțiile care implementează servicii publice elementare, cu grad scăzut de sofisticare prezintă cele mai reduse niveluri de maturitate (nu au furnizat informații sau au furnizat informații neclare care indică faptul că nu înțeleg subiectul, lipsind experiența practică cu

managementul standardiat al serviciilor IT)

- I. Informația culeasă a fost prelucrată și pregătită sub formă de tabele cu principalii indicatori pentru calitatea serviciilor publice (care indică modul în care ar trebui să fie definită și coordonată, detaliată în capitolul Sistemele de e-guvernare pentru evenimentele de viață):
 - a. Canalizarea pe nevoile utilizatorului – Toate serviciile publice există pentru a-și servi clienții, nevoile acestora și ar trebui să fie realizate, modificate și menținute pentru o solicitare reală și specifică. Fiecare entitate trebuie să identifice toate tipurile de utilizatori potențiali, să le înțeleagă dorințele și nevoile și să creeze sau să modifice serviciile ținând cont de acestea - deoarece în final calitatea este definită de satisfacerea la nivel maxim a solicitărilor clienților.
 - b. Fii integrat! – Trebuie implementate parteneriate între entități pentru a furniza clientului o singură oprire pentru a satisface o anumită nevoie (începând cu Evenimentele de Viață tratate în acest proiect, engl. "Life Events"). Acestea vor crește încrederea în serviciile publice, le vor face mai ușor de utilizat și de asemenea, vor intensifica colaborarea dintre entitățile publice. Aceste obiective pot fi realizate doar printr-o colaborare sistematică și planificată între părțile implicate în furnizarea unui serviciu integrat, cu scopuri comune stabilite.
 - c. Ușor de utilizat – Servicii simple și rapide, pe care publicul le poate înțelege. Utilizatorii ar trebui să aibă posibilitatea de a alege serviciul de transmitere, în termeni de metode de plată, locațiile punctelor de contact, programul de funcționare și timpi de livrare.
 - d. Furnizarea unui nivel de serviciu dedicat publicului – Toate serviciile publice ar trebui să îndeplinească standardele de calitate, dedicate publicului în termeni de reacție, disponibilitate și performanță. Utilizatorii serviciului public ar trebui să identifice cu ușurință ce fel de servicii sunt disponibile, care sunt criteriile de îndeplinit pentru acel serviciu public și ar trebui, de asemenea, să identifice cu ușurință la ce să se aștepte de la serviciul respectiv și să dețină mecanismul pe care să îl folosească pentru a pune întrebări și completa plângeri cu referire la serviciu.
 - e. Este sigur – Serviciile ar trebui să protejeze toate informațiile furnizate de public. Securitatea ar trebui să acopere toate cerințele referitoare la siguranță, confidențialitate, disponibilitate și integrarea datelor sau proceselor pentru a furniza încredere în ceea ce privește acel serviciu public specific.
 - f. Este accesibil – Toate serviciile publice trebuie să devină accesibile pentru toate categoriile de cetățeni. Astfel, trebuie îndepărtate barierele de orice natură pentru a avea acces la servicii persoane care se confruntă cu sărăcie sau cu excludere socială, la fel ca și cei care datorită barierele geografice nu au acces la acestea.
 - g. Este eficient din perspectiva costurilor – Ar trebui ca serviciile să fie total funcționale, echipate în mod corespunzător și extrem de productive atât pentru utilizatorii interni cât și pentru cei externi. Un serviciu public ar trebui să demonstreze cum poate contribui la nivel național la inițiativele, obiectivele și rezultatele proiectului.

În analiză au fost cuprinse soluții IT care tratează două categorii de servicii digitale de interes pentru instituțiile publice:

1. **Servicii electronice pentru cetățeni și operatori economici** – acestea sunt serviciile digitale cu interfață directă cu cetățenii și operatorii economici, care susțin anumite procese de business / direcții din administrația publică și care facilitează accesul direct al utilizatorilor la autorități.

Serviciile electronice catalogate sunt cele pentru cele 36 de evenimente de viață din proiect, atât pentru administrația publică centrală cât și pentru cea locală

- Servicii electronice pentru administrația publică** – acestea sunt servicii digitale care susțin și/sau fac posibile serviciile electronice pentru cetățeni, care sunt în mod tipic invizibile cetățeanului, dar sunt esențiale în rezolvarea cererilor acestora prin serviciile electronice pentru cetățeni (cele mai cunoscute exemple din această categorie sunt registrele naționale ale autorităților publice).

La realizarea Catalogului au fost adăugate informații despre sistemele de e-guvernare care adresează alte evenimente de viață, sau care pun la dispoziție servicii publice digitale realmente utilizate. Au fost excluse din inventar soluții sau servicii nefuncționale, sau care erau în curs de înlocuire sau retragere.

Cele patru sisteme de uz general (SEN, SOLVIT și E-Justice) sunt adăugate la lista sistemelor de e-guvernare pentru cele 36 de evenimente de viață care fac obiectul Catalogului, deoarece oferă servicii publice digitale esențiale, fiind operate și administrate de către Autoritatea pentru Digitalizarea României.

În ceea ce privește sistemele IT pentru e-guvernare, criteriile de documentare și lista completă de informații colectată pentru fiecare sistem/soluție implicat în serviciile de e-guvernare a fost:

- Numele aplicației/sistemului/subsistemului
- Cod de identificare în catalog
- Descrierea aplicației/sistemului subsistemului pentru e-guvernare, în limba română
- Coduri de clasificare
- Instituția care gestionează aplicația/sistemul / subsistemul pentru e-guvernare (proprietar)
- Data de contact în cadrul instituției (persoanele care răspund de respectivul sistem/subsistem/aplicație)
- Stadiul implementării (în implementare, în funcțiune, planificat pentru înlocuire, pentru extindere, pentru mentenanță, etc.)
- Data punerii în funcțiune (în cazul sistemelor în implementare, acesta este data planificată de punere în funcțiune)
- Arhitectura de aplicație – au fost identificate aplicațiile și serviciile utilizate la nivel central în vederea realizării serviciilor de e-guvernare. Pentru fiecare aplicație și serviciu au fost inventariate cel puțin responsabilul (proprietarul și utilizatorul datelor), descrierea de ansamblu, data inițială a implementării, interfețe cu alte aplicații și servicii
- Arhitectura de date – au fost identificate tipurile majore de informații utilizate în cadrul serviciilor de e-guvernare. Pentru fiecare tip de informație au fost inventariate proprietarul informației, scopul, consumatorul, sistemele care le susțin
- Arhitectura tehnică (elemente de infrastructură tehnică) – au fost identificate la nivel central componentele majore ale platformelor tehnice implicate în furnizarea serviciilor de e-guvernare incluzând cel puțin centrele de date, serverele și echipamentele hardware, sistemele de operare, bazele de date, alte produse software instalate
- Interfață WEB/client-server/client greu (fat-client) – server/alt tip de interfață cu utilizatorul
- Acces de pe dispozitive mobile – prin interfață WEB / prin aplicație mobilă
- Elementele tehnologice utilizate (de exemplu numele serverului de aplicație, al bazei de date și al tehnologiei folosite, gen Java 2EE, STRUTS, Apache Web Server, IBM WebSphere, Oracle WebLogic, etc. după caz)
- Estimări ale dimensiunilor bazelor de date și ale dinamicii acestora
- Numărul de entități (persoane fizice sau juridice, bunuri, obiecte de patrimoniu, echipamente,

vehicule, etc.) pentru care există înregistrări în bazele de date

- Numele bazei / bazelor de date utilizate
- Volumele de informație schimbate (transmise / primite) cu publicul și / sau cu alte instituții publice (cantitatea medie de date transmise pe zi în KB, MB, GB, TB)
- Numărul de utilizatori înregistrați
- Categoriile de utilizatori înregistrați
- Numărul de utilizatori/procesoare / etc. licențiați (în metrica specifică producătorului aceluia sistem / subsistem / aplicație)
- Grad de interoperabilitate (fiind precizată existența interfețelor pentru schimbul electronic de date și codurile de identificare în catalog (referință) ale sistemelor / subsistemele / aplicațiile cu care schimbă date)
- Mecanism de control al identității și al accesului – cu precizarea dacă aplicația este portalizată
- Mecanism de trasabilitate existent (Da/Nu)

Consultantul a inventariat opțional următoarele informații, primind răspunsuri parțiale:

- Data planificată a următoarei revizii generale (când se iau decizii de extindere/completare/înlocuire)
- Data celei mai recente revizii generale
- Data planificată pentru retragere și / sau înlocuire
- Stadiul sistemului / subsistemului / aplicației în ciclul de viață al produsului (sistemului)
- Data punerii în funcțiune a următoarei versiuni majore ("release")
- Caracteristici de disponibilitate
- Caracteristici de manageabilitate (management centralizat al sistemului)
- Caracteristici de servisabilitate (service cu scoaterea temporară din producție, service pe componente fără întreruperea activității productive, etc.)
- Graficul de serviciu (disponibilitatea sistemului pentru public și pentru alte instituții)
- Caracteristici de performanță
- Caracteristici de fiabilitate
- Caracteristici de recuperare după dezastru
- Caracteristici de securitate
- Caracteristici de scalabilitate
- Caracteristici de localizare (minimal suport pentru limba română, minimal suport pentru limbile maghiară și germană, pentru documente adresate publicului, pentru a implementa cerințele administrative în unitățile administrative unde populația majoritară aparține unei minorități naționale)
- Caracteristici de internaționalizare (suport pentru limbi străine în interfața cu utilizatorii interni și externi)
- Caracteristici de protecția datelor personale
- Caracteristici de integritate (audit, trasabilitate, urmărirea diseminării datelor, etc.)
- Caracteristici de credibilitate (sistemul a fost expus publicului, procedurile de lucru sunt transparente, sistemul a fost auditat / analizat / revizuit de un terț calificat, etc.)
- Caracteristici de interoperabilitate extinse (aderarea / utilizarea de standarde deschise pentru schimbul de date între instituții, etc.)
- Caracteristici de portabilitate a aplicațiilor și datelor
- Caracteristici de extensibilitate (folosind elemente de infrastructură software standardizate, de ex. SOA Service Oriented Architecture, ESB Enterprise Service Bus, etc.)
- Caracteristici de capacitate
- Cantitatea medie de date schimbate

- Perioada de schimb de date (pentru care s-a inventariat media)
- Dinamica schimbului de date (creștere / scădere)
- Perioadele de vârf în utilizarea sistemului și respectiv pentru schimbul de date
- Încărcarea la vârf (pe termen scurt – sub 1 minut / pe termen lung – pentru perioade mai lungi de 1 minut)

Fișele individuale cu informațiile culese de la instituțiile publice care administrează și operaționalizează evenimentele de viață analizate în cadrul proiectului sunt prezentate în arhiva electronică anexată catalogului național al soluțiilor IT pentru e-guvernare.

Consultantul a elaborat fișele pe baza unui set de chestionare pentru colectarea informației despre situația existentă, aliniată cu Manualului de proceduri pentru tratarea unitară a evenimentelor de viață realizat în cadrul A14, precum și a setului de standarde procedurale realizate în cadrul activității A15.

4. Stadiul actual al sistemelor IT de e-guvernare din România

Sistemele IT pentru e-guvernare sunt produse informatice specializate, dezvoltate pentru a satisface nevoile celor guvernați și ale guvernanților – din mai multe puncte de vedere:

- Disponibilitate
- Funcționalitate
- Legalitate
- Eficiență tehnică și economică
- Eficacitate

Despre natura, conținutul, beneficiarii, administratorii, insitutuțiile responsabile cu administrarea și operaționalizarea lor, cadrul legal ș.c.l. acestor servicii au fost elaborate studiile și analize specializate din acest proiect.

Din punct de vedere tehnic IT – perspectiva asupra sistemelor actuale de e-guvernare din România sunt analizate pe baza modelelor de capabilitate și maturitate – cele mai relevante pentru modul de implementare, pentru identificarea unor lacune majore, structurale și pentru elaborarea de recomandări de perfecționare.

Modelul de capabilitate și maturitate (în engl. Capability Maturity Model - CMM) constituie o abordare interdisciplinară a ingineriei sistemelor – inclusiv a celor de e-guvernare, folosind cinci faze de evoluție sau niveluri de capabilitate și maturitate a proceselor dintr-o organizație.⁷

Modelele de capabilitate și maturitate descriu o cale de îmbunătățire, de la procese ad-hoc, imature, până la procese mature, disciplinate și optimizate. Acest model de capabilitate și maturitate se aplică la dezvoltarea noilor produse, inclusiv la dezvoltarea soluțiilor de e-guvernare.

Capabilitatea și maturitatea implementărilor de servicii publice digitale se reflectă direct în gradul de sofisticare al serviciilor oferite de autoritățile și instituțiile publice, măsură directă a eficienței administrative.

7

Capability Maturity Model – CMM, din lucrarea Crow, Kenneth (2000). Capability Maturity Model. DRM Associates

Nivelurile sunt utilizate în CMM pentru a descrie o cale evolutivă, recomandată pentru o organizație care dorește să-și îmbunătățească procesele pe care le folosește pentru a realiza dezvoltarea și mentenanța produselor și serviciilor sale. CMMI acționează ca o "foaie de parcurs" (roadmap) pentru activitățile de îmbunătățire a proceselor. Nivelurile de capabilitate în CMMI sunt următoarele:

nivel zero : incomplet (incomplete - l.engl.); nivel 1 : performat (performed -l.engl.); nivel 2 : manageriat (managed); nivel 3 : definit (defined); nivel 4 : manageriat cantitativ; nivel 5 : optimizat (optimizing).

Nivelurile de maturitate sunt următoarele:

nivelul 1 : inițial; nivelul 2 : manageriat; nivelul 3 : definit; nivelul 4 : manageriat cantitativ; nivelul 5 : optimizat.

Caracteristicile nivelurilor de maturitate sunt următoarele:

Nivelul 1 : procese inițiale sunt procese impredictibile, slab controlate și reactive.

Nivelul 2 : procese manageriate sunt caracterizate pentru proiecte și sunt deseori reactive.

Nivelul 3 : procese definite caracterizate pentru organizație și care sunt proactive. Proiectele își adaptează procesele după standardele organizației.

Nivelul 4 : procese manageriate cantitativ sunt procese măsurate și controlate.

Nivelul 5 : procese optimizate sunt focalizate pe îmbunătățirea proceselor.

CMMI constituie o aplicație rațională a conceptelor de managementul proceselor și îmbunătățirea calității la dezvoltarea serviciilor publice digitale (produse IT), mentenanță și achiziție.

Nivelurile de capabilitate și maturitate ale proceselor de dezvoltare a soluțiilor de e-guvernare sunt:

1. Nivelul inițial (ad-hoc, imatur). La nivelul inițial, organizația care oferă serviciul public digital nu asigură un mediu stabil pentru dezvoltarea noilor servicii digitale (care sunt materializate în produse IT): procesele de dezvoltare sunt instabile și impredictibile, deoarece ele sunt modificate în mod constant, pe măsură ce lucrările (de dezvoltare) progresează sau variază de la o implementare la alta. Procesele nu sunt documentate, tinzând să fie conduse în manieră ad-hoc, de utilizatori și evenimente.
2. Nivelul repetabil. La nivelul repetabil, politicile pentru managementul proiectelor de dezvoltare și procedurile de implementare a acestor politici sunt stabilite. Unele procese, dezvoltate în proiecte anterioare sunt repetabile, posibil cu rezultate consistente.
3. Nivelul definit. La nivelul definit, procesele standardizate pentru dezvoltarea noilor servicii publice digitale sunt documentate și definite, aceste procese sunt integrate într-un întreg coerent. Un proces bine-definit poate fi caracterizat ca incluzând criteriile de pregătire/disponibilitate, input-uri, norme și proceduri pentru efectuarea lucrărilor procesului, mecanisme de verificare (de exemplu, echipe de analiză), ieșiri / realizări și criteriile de terminare a procesului de dezvoltare.
4. Nivelul manageriat. La nivelul manageriat, organizația stabilește metrici pentru produse și procese și măsoară rezultatele. Proiectele realizează controlul asupra produselor și proceselor lor, prin îngustarea variației performanței acestora, pentru a se încadra în limite acceptabile. Capabilitatea proceselor este stabilită din acest nivel.
5. Nivelul optimizat. La nivelul optimizat, întreaga organizație este focalizată pe îmbunătățirea continuă a proceselor, prin schimbări/îmbunătățiri tehnologice incrementale și inovative – materializate în serviciile publice digitale. Organizația are mijloace pentru a identifica "punctele slabe" și a întări proactiv procesele, cu scopul de a preveni apariția problemelor și defectelor. Datele asupra eficienței procesului de dezvoltare și administrare a serviciilor publice digitale sunt folosite pentru a efectua analize cost/beneficiu ale noilor servicii publice digitale, a noilor tehnologii de dezvoltare și ale modificărilor propuse în procesele de dezvoltare ale organizației.

Stadiul actual al sistemelor IT de e-guvernare, al modului de implementare a serviciilor publice digitale din România **relevă niveluri foarte diferite între instituțiile care implementează, administrează și operează servicii publice digitale.**

Acest lucru afectează toate serviciile și instituțiile, deoarece **TOATE** serviciile publice digitale trebuie să lucreze coerent împreună, altfel modul de livrare tradițional, cu procese administrative manuale, prezentare la ghișeu și documente suport pe hârtie este (cu puține excepții) mai eficient, mai simplu și mai eficace decât serviciile parțial digitizate.

Beneficiile introducerii serviciilor publice digitale percepute drept cele mai apreciate de către cetățeni și companii sunt cele legate de:

- Durata procedurilor administrative – existând o uriașă așteptare privind timpul de rezolvare, termene legale maxime de timp pentru rezolvare, și posibilitatea de a compara imediat timpul necesar pentru rezolvarea problemei prin procedura digitală și prin procedura tradițională
- Precizia serviciilor publice – eliminarea erorilor, întârzierilor, lipsurilor
- Transparența proceselor administrative – drumul clar de la cerere la rezoluție
- Simplitatea procedurilor administrative – prin implementarea largă a principiului once-only în serviciile publice digitale.

În prezent în România sunt percepții negative - susținute de diferențele dintre serviciilor publice (fie ele în procedura tradițională, fie în procedura digitală) puse la dispoziție de administrația publică

centrală și locală și de instituții publice, de nivelul scăzut al digitalizării la nivelul deconcentratelor și al administrației publice locale.

Nivelurile diferite de digitizare impactează direct implementarea principiului once-only, deoarece diferențele de implementare, lipsa interoperabilității și a schimbului de date conduc direct la digitizarea pe segmente a proceselor administrative, mai puțin eficientă, lacunară și foarte puțin diferită de procedura tradițională.

Analiza situației actuale a soluțiilor de e-guvernare la mijlocul anului 2020 arată:

1. În România există un grup de instituții centrale care administrează și operaționalizează servicii publice digitale cu grad mare de capabilitate, maturitate și sofisticare
 - Ministerul Afacerilor Externe
 - Ministerul Afacerilor Interne (aici fiind incluse și serviciile publice locale - deconcentrate de Evidența Persoanelor și Regim Permise de Conducere și Certificate de Înmatriculare a Vehiculelor, serviciile Inspectorului General pentru Imigrări, ale Direcției de Evidența Persoanelor și Administrare a Bazelor de Date)
 - Ministerul Finanțelor Publice (inclusiv Agenția Națională de Administrație Fiscală și Direcția Generală a Vămirilor)
 - Oficiul Național al Registrului Comerțului (în coordonarea Ministerului Justiției)
 - Autoritatea pentru Digitalizarea României

Aceste instituții administrează și operaționalizează 18 din 36 de evenimente de viață privind mediul de afaceri, plata taxelor, înregistrarea unui autovehicul, nașterea, căsătoria, decesul, divorțul, eliberarea actelor de identitate, obținerea unui pașaport, emigrarea în România, denunțarea unei ilegațități, obținerea unei vize și a informațiilor despre călătorie.

Serviciile publice digitale sunt din categoriile servicii generatoare de venituri pentru administrația publică (taxe, contribuții sociale, TVA, taxe vamale), servicii publice de registratură (pentru mașini, companii, nașteri și căsătorii, domiciliere, date sau statistici despre companii și cetățeni), servicii publice pentru permise și licențe (pentru autovehicule, clădiri, cărți de identitate, pașapoarte, permise de rezidență, etc.).

Aceste instituții fie dețin registre naționale, fie le utilizează intens în prestarea serviciului public – registrele naționale fiind componentă centrală în arhitectura sistemelor și a serviciilor. Din punct de vedere al sistemelor informatice utilizate – acestea fac parte din categoria sistemelor de tip „fereastră unică” – în concepția cea mai generală – prin care solicitanții fac cunoscute informații autorităților și instituțiilor publice, pentru facilitarea unor proceduri administrative cu largă adresabilitate – de la libera circulație, la identitatea personală.

Nivelul de maturitate al soluțiilor IT implementate este 3 – DEFINIT sau chiar 4 - MANAGERIAT, iar gradul de sofisticare pentru principalele servicii publice digitale oferite este 4 sau chiar 5. La nivelul definit, procesele sunt standardizate atât pentru serviciile publice digitale cât și pentru dezvoltarea de noi servicii, acestea sunt bine documentate și definite, sunt integrate într-un întreg coerent. Un proces bine-definit poate fi caracterizat ca incluzând criteriile de pregătire/disponibilitate, input-uri, norme și proceduri pentru efectuarea lucrărilor procesului, mecanisme de verificare (de exemplu, echipe de analiză), ieșiri / realizări și criteriile de terminare a procesului de dezvoltare.

Soluțiile IT utilizate sunt construite din mai multe super-blocuri arhitecturale – în principal dintr-un super-bloc de tip „fereastră unică” – la interfața cu solicitantul și un super-bloc de tip „sistem integrat de administrare și control” – în interiorul instituției.

Partea de sistem integrat de control a fost inițial implementată pe principiul controlului și arondării teritoriale a resurselor. Abordare inflexibilă și bazată pe prezența fizică a funcționarilor publici în locația administrativ teritorială. O evoluție a acestei abordări a fost făcută de către Ministerul Afacerilor Interne și ale Oficiului Național al Registrului Comerțului. Acestea au implementat un model operațional de serviciu universal, care permite alocarea flexibilă, dinamică și uniformă a sarcinilor către funcționari indiferent de localizarea lor administrativ teritorială.

2. A doua categorie de instituții centrale, care împreună cu deconcentratele lor – care administrează și operaționalizează alte 18 evenimente de viață - servicii publice digitale cu grad mic de capabilitate, maturitate și sofisticare sunt

- Ministerul Apărării Naționale
- Ministerul Justiției
- Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale, APDRP, APIA, șcl.
- Ministerul Educației și Cercetării
- Ministerul Muncii și Protecției Sociale, cu Casa Națională de Pensii, ș.c.l.
- Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri
- Ministerul Sănătății
- Ministerul Culturii

Aceste instituții publice centrale oferă publicului servicii publice digitale cu cel mai redus grad de sofisticare, sau nu oferă deloc servicii publice digitale (altele decât informații de interes general și specific, comunicate prin pagini de web, grad foarte redus de sofisticare).

Sistemele sunt implementate lacunar, lipsind:

- Sistem tip „fereastră unică” la interfața cu cetățenii și / sau operatorii economici care solicită serviciile publice, prin care ar putea să asigure autoservirea solicitanților
- Sisteme integrate de administrare și control, având în schimb aplicații dezvoltate în timp, pentru evidențe, fluxuri de lucru și/sau generare de rapoarte, situații sau raportări periodice. Aceste aplicații sunt mai rudimentare decât sistemele din prima categorie, fiind realizate la nivel 2 - REPETABIL. Unele procese, dezvoltate în proiecte anterioare sunt repetabile, posibil cu rezultate consistente
- Sistemele sunt izolate, nu schimbă date sau schimbă foarte puține prin platforma e-guvenare și PCUe
- Nu au făcut față schimbărilor planificate sau ad-hoc ale unora dintre direcțiile de șantier informatic.

3. A treia categorie de instituții publice care operaționalizează și administrează servicii publice digitale rudimentare, cu grad scăzut de sofisticare – de tipul informații publicate pe siteul de Internet al instituției - sunt deconcentratele din subordinea

- Ministerului Educației și Cercetării
- Ministerului Muncii și Protecției Sociale, cu Casa Națională de Pensii, ș.c.l.
- Ministerului Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri
- Ministerului Sănătății, inclusiv Casa Națională de Asigurări Sociale de Sănătate

care eventual operează în autarhie – sisteme locale, fără interoperabilitate, zonal, cu procese de business bazate pe procedura tradițională, cărora le lipsesc atât digitizarea serviciilor și a

documentelor, interoperabilitatea și schimbul de date care să asigure implementarea principiului once-only.

4. A patra categorie de instituții publice care operaționalizează și administrează servicii publice digitale cu grad de sofisticare mediu (3) – sunt un număr de autorități publice locale (primării, alte instituții) care folosesc Punctul Unic de Contact electronic (PCUe) și ghiseul.ro pentru servicii de plată taxe și impozite locale, solicitări și eliberări de permise, adeverințe și alte documente – care au decis să refolosească cât mai mult serviciile publice din platformele esențiale care sunt PCUe și ghiseul.ro pentru operarea eficientă a acestor servicii publice digitale, a unor proceduri administrative, cu minim de efort și cu minim de costuri (de unde avem eficiența acestor implementări).

Numărul acestor autorități și instituții este de cca. 450, însă rezultate notabile – adică serviciile publice digitale sunt accesate de peste 1.000 de utilizatori anual – sunt înregistrate doar de autoritățile publice locale din marile orașe și municipii din România.

Din punctul de vedere al utilizării serviciilor publice digitale de e-guvernare – cele mai utilizate sunt serviciile pentru plata impozitelor și taxelor – corelate cu evenimentul de viață EV13 Înregistrarea pentru plata taxelor, cu un număr de cca. 20 milioane de declarații și alte documente fiscale depuse, emise și procesate anual în format digital, urmate de serviciile publice digitale pentru emiterea actelor de identitate, a pașapoarelor, permiselor de ședere și a permiselor de conducere – corelate cu evenimentele de viață EV9 - Obținerea permisului de conducere, EV14 – Înregistrarea unui autovehicul, EV28 – Eliberarea actelor de identitate, EV35 – Obținerea unui pașaport și respectiv EV31 – Emigrarea în România – cu un număr de cca. 2,5 milioane de solicitări anual ale acestor servicii.

În poziția a treia din punct de vedere al utilizării serviciilor publice digitale sunt platformele operaționalizate și administrate de ADR - Sistemul Electronic de Achiziții Publice (SEAP), Sistemul de Emisie de Autorizații de Transport (SEAT) și ghiseul.ro cu cca. 0,6 milioane de solicitări anual.

În perioada pandemiei de COVID-19 din anul 2020 – Autoritatea pentru Digitalizare României a lansat serviciul public digital www.aici.gov.ro – care servește drept intermediar pentru înregistrarea documentelor adresate instituțiilor publice care nu au un sistem propriu de registratură online. Depunerea cererilor pentru sprijin pentru angajații și societățile care au trimis în șomaj tehnic angajații făcându-se exclusiv electronic on-line prin acest sistem - numărul solicitărilor a urcat rapid la peste 595 de mii⁸ în primele șapte luni ale anului 2020.

Solicitările pentru aceste servicii sunt făcute prin intermediul platformei de www.e-guvernare.ro – pentru depunerea declarației fiscale unice, iar restul sunt accesate direct pe siteurile respectivelor autorități și instituții, fără a trece prin PCUe, deoarece aceste servicii publice digitale sunt bine cunoscute de utilizatori.

Serviciile publice digitale puse la dispoziție prin PCUe de către circa 8.300 de instituții publice, cu peste 4.400 de proceduri administrative au înregistrat sub 500 de mii de solicitări anual.

Toate serviciile publice enumerate mai sus sunt din categoria celor puse la dispoziție gratuit de către autoritățile publice respective. Din acest punct de vedere – plata taxelor și impozitelor prin sistemul national electronic de plăți (SNEP), prin ghiseul.ro se face fără perceperea unor comisioane pentru plătitor. Toate celelalte servicii publice sunt din categoria celor fără plată. Pentru eliberarea documentelor de identitate, a permiselor de ședere și a pașapoartelor simple electronice se decontează doar costul documentului în sine (a blanchetei de pașaport, a cărții de identitate și respectiv a permisului de rezidență – card cu cip), serviciile publice de înregistrare a cererilor, procesarea lor și personalizarea documentelor fiind gratuită.

⁸ www.adr.gov.ro

Digitalizarea avansată a acestor servicii publice a dus la realizarea de economii semnificative față de utilizarea procedurilor tradiționale pentru aceste proceduri administrative.

Serviciile publice de e-guvernare cele mai solicitate au implementat **parțial principiul once only**, adică verificările administrative necesare pentru execuția serviciului public se fac cerând solicitantului un minim de informații și dovezi, folosind cât mai mult informațiile care sunt deja în posesia unei autorități sau instituții publice despre respectivul solicitant.

Implementarea principiului once-only a fost facilitată de faptul că autoritățile și instituțiile publice care operaționalizează și administrează evenimentele de viață și sistemele din prima categorie de mai sus – sunt deținătoare de registre naționale sau le utilizează intens.

Pentru serviciile publice de e-guvernare administrate și operaționalizate de instituțiile din categoriile a doua și a treia – implementarea principiului once only este aproape inexistentă. Sistemele actuale – lacunare și cu interoperabilitate și schimb de date foarte slab cu alte instituții, fac imposibilă finalizarea procedurilor de verificare administrativă în mediul digital cu un minim de documente și dovezi cerute solicitantului. Drept urmare, procedurile administrative sunt îngreunate de colectarea unui număr mare de documente în format fizic (practic un dosar cu șină, plin de hârtii) – formate din copii după certificate, adeverințe, liste, etc. care dovedesc eligibilitatea solicitantului pentru serviciile publice prestate de autorități și instituții publice din categoriile a doua și a treia.

Situația actuală a serviciilor publice de e-guvernare prezintă **eterogenitate mare** la stabilirea identității digitale a solicitantului, cetățean român sau transfrontalier pentru fiecare categorie de servicii publice digitale în parte, deoarece:

- Implementările insulare pentru cele mai solicitate servicii publice digitale folosesc mecanisme proprii de identificare și autentificare a utilizatorilor, cu diferite soluții tehnice și grade de securitate diferite (în general adaptate necesităților concrete, dar diferite)
- Mijloacele tehnice de autentificare electronică – precum semnătura electronică calificată sunt încă prohibitiv de scumpe pentru largi categorii de utilizatori
- Mijloacele tehnice de autentificare electronică emise din alte state membre, care trebuie obligatoriu recunoscute de administrația publică din România în baza Regulamentului e-IDAS – sunt greu de verificat, în lipsa nodului de interoperabilitate e-IDAS în România (proiect în curs de implementare)
- Lipsa unui instrument practic, simplu și sigur – precum cardul electronic de identitate, card cu cip, pregătit pentru utilizare în mediul online, care să conțină datele de identitate și semnătura electronică (avansată), document de identitate fizică și electronică.

Eterogenitatea la stabilirea identității digitale a solicitantului în diferitele sisteme de e-guvernare împiedică implementarea pe scară largă a principiului once-only, cu consecințe imediate în fluidizarea fluxurilor administrative pentru serviciile publice livrate în format digital.

5. Exemple de bună practică recomandate

Factorii și elementele care determină gradele mari de capabilitate, maturitate și sofisticare a serviciilor publice de e-guvernare pentru instituțiile centrale din prima categorie – care administrează și operaționalizează servicii publice digitale larg utilizate și cu grad înalt de sofisticare sunt:

- a. Sistemele informatice ale Direcției Generale a Vămirilor – cu sistemelor lor implementate uniform la nivelul întregii Uniuni Europene, al UNCTAD, și al Ministrului Finanțelor Publice – formează un ansamblu coerent care facilitează comerțul și tranzitul vamal cu
 - a. Sistem tip „fereastră unică” la interfața cu operatorii economici care fac comerț și trafic internațional de bunuri
 - b. Sisteme de tip „sistem integrat de administrare și control” la interiorul serviciilor vamale
 - c. Interoperabilitate cu toate statele membre ale UE și parțial cu cele membre UNCTAD, servicii transfrontaliere
 - d. Procese de business aliniate, coerente și transparente – identice pentru solicitanți în toate statele membre ale UE
 - e. Registre naționale pentru operatorii economici care fac operațiuni de export / import, tranzacționează produse accizabile în regim suspensiv și sunt înregistrați pentru plata taxelor vamale și a TVA în diferite state membre
 - f. Cadrul legislativ coerent, aliniat la nivel european
 - g. Mijloace moderne de acces de la distanță, utilizarea pe scară largă a documentelor administrative în format electronic (e-AD)
 - h. Hub de servicii publice electronice prin care se face interoperabilitatea și schimbul de date cu autoritățile vamale din terțe state membre UE și cu Comisia Europeană
 - i. Utilizarea datelor deschise pentru comunicarea anumitor informații de interes public, informații statistice, tarife vamale, etc.
 - j. Alinierea în cadrul organizației la metodele și procedurile de management al proiectelor informatice, introducerea unei discipline stricte a schimbărilor, utilizarea pe scară largă a comunicării electronice cu DG TAXUD, DG DIGIT și alte instituții și departamente ale Comisiei Europene și ale unor organizații internaționale (UNCTAD)
 - k. Schimbările din codul vamal, din organizație și alinierea sistemelor informatice la arhitecturi moderne de sisteme, introducerea serviciilor publice electronice (în forme specifice fiecărei etape de dezvoltare) a început în acest în perioada 1992-1995, fiind parcurse până în prezent mai multe etape de dezvoltare

Analiza evidențiază bunele practici care au asigurat implementarea cu succes de servicii publice electronice cu grad înalt de sofisticare:

- Introducerea unor metode instituționale de guvernare IT din primele etape de modernizare a sistemelor informatice ale vămilor din România, a unor metode de analiză și proiectare bazate pe servicii (SOA Service Oriented Architecture) încă din a doua jumătate a anilor 1990
- Alinierea și asimilarea proceselor, procedurilor, tarifelor, metodelor, conceptelor în procesul de standardizare și modernizare a serviciilor vamale în vederea intrării în Uniunea Europeană; activitate constantă de conformare după intrarea României în UE;

participarea activă la noile proiecte comune ale Comisiei Europene, DG TAXUD, DG DIGIT, și ale statelor membre

- Testarea de conformitate cu alte state membre – pentru validarea calității serviciilor publice electronice implementate.

În prezent soluțiile IT care implementează serviciile publice electronice ale Direcției Generale a Vămirilor (cele care fac obiectul cooperării în Uniunea Europeană și UNCTAD) sunt conforme cu specificațiile în vigoare la data acestui material.

- b. Sistemele informatice pentru evidența persoanelor, domiciliului și stării civile, pentru evidența cetățenilor și eliberarea de acte de identitate și pașapoarte simple electronice – formează un ansamblu coerent interoperabil, cu schimb securizat de date și conforme cu regulamentul GDPR
 - a. Sistemele tip fereastră unică utilizate la nivelul serviciilor publice comunitare pentru emiterea de documente de identitate și la serviciul de pașapoarte pentru primirea și validarea cererilor au fost optimizate pentru a minimiza durata interacțiunii solicitantului la ghișeul autorității și pentru colecta eficient, rapid și fără erori datele personale ale solicitantului, inclusiv informațiile biometrice și imaginile faciale. Aceste sisteme sunt interconectate prin servicii publice electronice (în arhitectură SOA) cu Registrul Național de Evidență a Persoanelor și Domiciliului și cu Registrul Pașapoartelor Simple (aplicații de tip registru național, care se află în centrul acestor sisteme informatice)
 - b. Registrul Național de Evidență a Persoanelor și Domiciliului și cu Registrul Pașapoartelor Simple, alte baze de date sunt interconectate prin servicii publice digitale cu alte instituții și sisteme din domeniul de protecție a ordinii și liniștii publice, de pază și control al frontierelor de stat, ale organelor judiciare, combaterea terorismului, șcl.
 - c. Componente de sistem tip „sistem integrat de administrare și control” implementate în interiorul instituțiilor, cu soluții și tehnologii asimilate
 - d. Metode și mecanisme de guvernare IT inter ministerială și în cadrul instituțiilor din Ministerul Afacerilor Interne și Ministerul Afacerilor Externe (cu care cooperează la realizarea anumitor evenimente de viață – starea civilă, acte de identitate, pașapoarte – în afara țării)
 - e. Interoperabilitate cu statele membre UE și parțial cu alte state prin intermediul unor organizații internaționale (INTERPOL, ș.a.) pentru probleme de apărarea ordinii publice, paza frontierelor și a traficului de persoane
 - f. Cadrul legislativ coerent, aliniat la nivel intern, european și mondial – prin aderarea României la principalele convenții din domeniu, cu implementări conforme în legislația națională
 - g. Mijloace moderne de acces de la distanță, digitizarea pe scară largă a documentelor – cereri de documente, de pașapoarte, de cazier judiciar, avize, adeverințe, atestate, a imaginilor și semnăturilor, etc. Utilizarea de documente electronice semnate digital (de exemplu extrase de carte funciară în format electronic / cu semnătură electronică) în procesele administrative
 - h. Proiect pentru un hub de servicii publice electronice interinstituțional se va face interoperabilitatea și schimbul de date cu instituțiile din cadrul MAI și MAE

- i. Utilizarea datelor deschise pentru comunicarea anumitor informații de interes public, informații statistice, etc.
- j. Alinierea în cadrul organizației la metodele și procedurile de management al proiectelor informatice, introducerea unei discipline stricte a schimbărilor, utilizarea pe scară largă a comunicării electronice cu instituțiile din cadrul Ministerului și cu alte instituții și departamente din țară
- k. Prevederi juridice implementate în legislația națională pentru protecția bazelor de date
- l. Măsuri și metode aplicate constant pentru asigurarea integrității, coerenței și corectitudinii informațiilor din bazele de date ale Ministerului Afacerilor Interne

Analiza evidențiază bunele practici care au asigurat implementarea cu succes de servicii publice electronice cu grad înalt de sofisticare:

- Introducerea unor metode instituționale de guvernare IT din primele etape de modernizare a sistemelor informatice ale vâmlor din România, a unor metode de analiză și proiectare bazate pe servicii (SOA Service Oriented Architecture) începând din a doua jumătate a anilor 1990, inițial la DGP, IGI, DEPABD și DPRCIV, apoi extinse la nivelul întregii organizații
 - Testarea periodică a calității datelor
 - Procese de business alinate, coerente și transparente – informare publică proactivă
 - Registre naționale bine organizate
 - Cooperarea cu alte instituții și compania Poșta Română pentru facilitarea anumitor evenimente de viață (schimbarea permisului de conducător auto, a certificatelor de înmatriculare a vehiculelor și a pașapoartelor simple electornice) cu livrarea la domiciliu a documentelor solicitate
- c. Sistemul informatic e-viza – pentru primirea cererilor de viza, a copiilor documentelor de călătorie, a avizelor și dovezilor. Sistemul este de tip „fereastră unică” și prin acesta solicitanții realizează dialogul cu reprezentanții serviciilor consulare
 - d. Sistemele informatice ale Ministerului Finanțelor Publice care expun servicii publice prin sistemul de e-guvernare – serviciile publice digitale pentru depunerea declarației fiscale unice și pentru plata online cu cardul bancar a debitelor fiscale (taxe și impozite)
 - a. Un sistem tip „fereastră unică” la interfața cu cetățenii și operatorii economici – Spațiul Privat Virtual (SPV), care împreună cu serviciile publice digitale expuse prin portalul Ministerului Finanțelor Publice, portalul Agenției Naționale de Administrare Fiscala (ANAF) oferă acces online pentru peste 507 mii de contribuabili persoane juridice (persoane juridice, PFA, autentificate cu certificat de semnătură digitală calificată) și peste 889 mii de contribuabili persoane fizice (autentificate în nume propriu cu nume de utilizator, parolă și OTP)
 - b. Sub-sisteme de tip „sistem integrat de administrare și control” la interiorul ANAF pentru administrarea creanțelor fiscale (SIACF, Gothica)
 - c. Sub-sistem de tip mini-ghișeu (Mini One Stop Shop M1SS) pentru sprijinirea companiilor furnizoare de servicii electronice, de telecomunicații, de radiodifuziune și televiziune. M1SS permite companiilor să se înregistreze, să depună declarații și să plătească TVA datorat Statului Membru de Consum prin intermediul portalului web pus la dispoziție de către Statul Membru de Identificare (de obicei Statul Membru în

care compania și-a stabilit activitatea economică). Simplificarea constă în oportunitatea ca respectivele companii să nu se mai înregistreze în fiecare dintre statele în care datorează TVA, dar să beneficieze de servicii electronice prin intermediul Statului Membru de Identificare. De asemenea, companiile vor fi taxate la rata TVA aplicabilă în Statul Membru de Consum.

- d. Interoperabilitate și schimb de date prin servicii publice digitale cu peste 50 (cincizeci) de alte instituții, punct-la-punct
- e. Procese de business aliniate, coerente și transparente – identice pentru solicitanți atât prin procedura tradițională, cât și prin cea digitală
- f. Registrul național al contribuabililor, mai multe baze de date cu informații fiscale
- g. Cadrul legislativ coerent, aliniat la nivel european în punctele cheie (de exemplu taxa pe valoare adăugată), însă în continuă schimbare și ajustare
- h. Mijloace moderne de acces de la distanță, utilizarea pe scară largă a documentelor administrative în format electronic (formulare fiscale inteligente, în format digital, cu largă utilizare – precum Declarația fiscală unică, introdusă la jumătatea anului 2019)
- i. Alinierea în cadrul organizației la metodele și procedurile de management al proiectelor informatice, introducerea unei discipline stricte a schimbărilor, utilizarea pe scară medie a comunicării electronice cu diferitele eșaloane din organizație
- j. Schimbările din organizație și alinierea sistemelor informatice la arhitecturi moderne de sisteme, introducerea serviciilor publice electronice (în forme specifice fiecărei etape de dezvoltare) a început în acest în perioada 2000-2004, fiind parcurse până în prezent mai multe etape de dezvoltare

Analiza evidențiază bunele practici care au asigurat implementarea cu succes de servicii publice electronice cu grad înalt de sofisticare:

- Introducerea unor metode instituționale de guvernare IT și a unor metode de analiză și proiectare bazate pe servicii (SOA Service Oriented Architecture) din perioada 2007-2010
- Alinierea și asimilarea proceselor, procedurilor, tarifelor, metodelor, conceptelor în procesul de standardizare și modernizare a serviciilor fiscale în vederea intrării în Uniunea Europeană; activitate constantă de conformare după intrarea României în UE; participarea activă la noile proiecte comune ale Comisiei Europene, DG TAXUD, DG DIGIT, și ale statelor membre.

În prezent sistemele informatice și serviciile publice electronice ale Ministerului Finanțelor Publice și Agenției Naționale de Administrare Fiscală oferă:

- Servicii publice digitale intens utilizate de contribuabilii persoane juridice și fizice pentru depunerea declarațiilor fiscale unice (prin intermediul sitului de e-guvernare.ro), a plăților electronice online folosind cardurile bancare (prin intermediul siteului ghiseul.ro) și a plăților prin Internet Banking
- Servicii publice digitale pentru depunerea altor formulare, obținerea certificatelor fiscale, a altor documente și adeverințe, integrarea cu sectorul bancar pentru simplificarea procedurilor de acordare a creditelor prin furnizarea on-line a adeverințelor de venit ale solicitanților.

- e. Sistemul informatic al Oficiului Național Registrul Comerțului care expune public peste 38 de servicii publice digitale (servicii on-line e e-guvernare) comunitatea de afaceri prin intermediul unui portal dedicat
- Un sistem tip „fereastră unică” la interfața cu operatorii economici – în Portalul ONRC, prin care solicitanții depun online toate cererile de rezervare de nume, de înregistrare, modificare, etc. pentru o afacere – aliniat cu evenimentele de viață EV1, EV2, Ev3, EV6 și EV7. Acest sistem de tip fereastră unică este cel mai flexibil din cele implementate în România, asigură asistență contextuală online utilizatorului, cu funcționalitate foarte bogată și flexibilă
 - Sub-sistem de tip „sistem integrat de administrare și control” la interiorul ONRC pentru administrarea înregistrării profesioniștilor (operatori economici cu diferite forme de organizare)
 - Facilitatea de ghișeu unic pentru înregistrarea unei afaceri, care este coroborată cu înscrierea la autoritatea fiscală și care se face într-un singur loc, cu mari economii de timp, prin procedură complet digitală, foarte eficientă (durata tuturor procedurilor este sub trei zile)
 - Interoperabilitate și schimb de date prin servicii publice digitale cu alte instituții publice, punct-la-punct, pentru verificări administrative
 - Procese de business aliniate, coerente și transparente – identice pentru solicitanți atât prin procedura tradițională, cât și prin cea digitală
 - Registrul Comerțului – care este registrul național al firmelor și mai multe baze de date cu informații despre firme (operatorii economici și activitatea acestora)
 - Cadrul legislativ coerent, aliniat la nivel european, implementat conform
 - Mijloace moderne de acces de la distanță, utilizarea pe scară largă a documentelor administrative în format electronic (cereri, certificate, buletin de insolvență, ș.a.)
 - Alinierea în cadrul organizației la metodele și procedurile de management al proiectelor informatice, introducerea unei discipline stricte a schimbărilor, utilizarea pe scară mare a comunicării electronice cu diferitele eșaloane din organizație
 - Schimbările din organizație și alinierea sistemelor informatice la arhitecturi moderne de sisteme, introducerea serviciilor publice electronice (în forme specifice fiecărei etape de dezvoltare) a început în perioada 2005-2010, fiind parcurse până în prezent mai multe etape de dezvoltare

Analiza evidențiază bunele practici care au asigurat implementarea cu succes de servicii publice electronice cu grad înalt de sofisticare:

- Introducerea unor metode instituționale de guvernare IT și a unor metode de analiză și proiectare bazate pe servicii (SOA Service Oriented Architecture) din perioada 2007-2010
- Alinierea și asimilarea proceselor, procedurilor, tarifelor, metodelor, conceptelor în procesul de standardizare și modernizare a activității Registrului Comerțului în vederea intrării în Uniunea Europeană; activitate constantă de conformare după intrarea României în UE; participarea activă la noile proiecte comune ale Comisiei Europene, DG JUST, DG DIGIT, și ale statelor membre (sistemul BRIS, ș.a.)

În prezent sistemele informatice și serviciile publice digitale ale Oficiului Național Registrul Comerțului oferă:

- Servicii publice digitale intens utilizate de antreprenori, companii, notari, delegați specializați și instituțiile publice
 - Servicii publice digitale pentru depunerea documentelor, obținerea certificatelor constatoare, a altor documente și adeverințe, integrarea cu Ministerul Finanțelor Publice și ANAF – pentru depunerea bilanțurilor contabile anuale, pentru înscrierea profesioniștilor într-un singur loc prin ghișeul unic, plata online cu cardul bancar a serviciilor cu plată, a taxelor de serviciu, a taxelor de publicare în Monitorul Oficial, transmiterea electronică a informațiilor pentru înscrierea la fisc și publicarea în Monitorul Oficial.
- f. Autoritatea Pentru Digitalizarea României – operează și administrează sistemele esențial precum Punctul de Contact Unic electronic (PCUe), sistemul electronic național (SNE), sistemul electronic de achiziții publice (www.sicap.ro), sistemul electronic de atribuire în transporturi (SEAT), și ghiseul.ro – o platformă de plăți cu cardul bancar online, siteul de e-guvernare.ro.

Toate aceste sisteme sunt implementate conform cu specificații și cerințe aliniate la nivel european.

Din acest punct de vedere *Punctul de Contact Unic electronic* (PCUe) este **sistem esențial** pentru generalizarea accesului solicitanților la serviciile publice digitale.

6. Analiza lacunelor și recomandări de remediere

În cadrul acestui capitol este inclusă analiza lacunelor observate între cadrul european de referință pentru aplicații și sisteme informatice sectoriale care adresează problematica evenimentelor de viață identificate în proiect. Analiza este completată cu o serie de recomandări pentru formalizarea viitoarelor sisteme/subsisteme/aplicații pentru e-guvernare pornind de la situația din țările luate drept referință pentru bunele practici în cadrul prezentului proiect dar și luând în considerare necesitatea ca acestea să fie aliniate cu CPSV-AP și să fie mai ușor de integrat și de utilizat în cadrul digital european.

Soluțiile IT care stau la baza serviciilor digitale de e-guvernare din România pot fi clasificate în două categorii de interes pentru instituțiile publice:

1. Soluții pentru servicii electronice pentru cetățeni – acestea sunt serviciile digitale cu interfață directă cu cetățenii și operatorii economici, care susțin anumite procese de business / direcții din administrația publică și care facilitează accesul direct al utilizatorilor la autorități

2. Soluții care deservește servicii electronice pentru administrația publică – acestea sunt servicii digitale care susțin și/sau fac posibile serviciile electronice pentru cetățeni, care sunt în mod tipic invizibile cetățeanului, dar sunt esențiale în rezolvarea cererilor acestora prin serviciile electronice pentru cetățeni (cele mai cunoscute exemple din această categorie sunt registrele naționale ale autorităților publice).

Instituțiile publice pun la dispoziția cetățenilor următoarele categorii de servicii publice online (electronice) fundamentale:

Tabel 1 Categoriile de servicii publice online (electronice) puse la dispoziție de instituțiile publice

Categoria	Denumirea categoriei de servicii fundamentale
1	Servicii generatoare de venituri pentru administrația publică (taxe, contribuții sociale, TVA, taxe vamale)
2	Servicii de registratura (pentru mașini, companii, nașteri și căsătorii, domiciliere, date statistice despre companii și cetățeni)
3	Servicii utile publicului (sănătate, biblioteci publice, licitații publice, stabilirea politicilor, căutarea de slujbe, ordine publică, etc.)
4	Servicii pentru permise și licențe (pentru autovehicule, clădiri, cărți de identitate, pașapoarte, permise de rezidență, eliberarea diplomelor de studii, avize de mediu, etc.)

Acoperirea evenimentelor de viață care sunt în scopul proiectului cu servicii publice online (electronice) existente, grupate după categorie este:

Tabel 2 Acoperirea evenimentelor de viață din scopul proiectului cu servicii publice online (electronice)

Nr. Crt.	Evenimentul de viață	Minister / Autoritate publică centrală cu rol de coordonare și control Minister / Autoritate Publică cu care cooperează	Categoria evenimentului de viață
1	Cum să începi o afacere	Ministerul Justiției Ministerul Finanțelor Publice	4
2	Vânzarea sau cumpărarea afacerii	Ministerul Justiției Ministerul Finanțelor Publice	4

Nr. Crt.	Evenimentul de viață	Minister / Autoritate publică centrală cu rol de coordonare și control Minister / Autoritate Publică cu care cooperează	Categoria evenimentului de viață
3	Modificări în funcționarea afacerii	Ministerul Justiției Ministerul Finanțelor Publice	4
4	Obținerea de surse de finanțare	Ministerul Finanțelor Publice; Ministerul pentru Mediul de Afaceri, Comerț și Antreprenoriat	1
5	Obținerea de garanții pentru întreprinderi	N/A	1
6	Faliment	Ministerul Justiției Ministerul Finanțelor Publice	4
7	Lichidare	Ministerul Justiției Ministerul Finanțelor Publice	4
8	Transfer de proprietate		1
8.1	<i>Transfer de proprietate - imobiliară</i>	Agentia Nationala de Cadastru și Publicitate Imobiliară în subordinea Ministerului Dezvoltării Regionale și Administrației Publice	1
8.2	<i>Transfer de proprietate - pentru drepturi patrimoniale, drepturi de autor, etc.</i>	N/A Ministerul Justiției Ministerul Justiției	1
9	Obținerea permisului de conducere auto	Institutiile Prefectului și Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor din cadrul Ministerului Administrației și Internelor Organele de specialitate ale administrației publice centrale asigură coordonarea și controlul activității acestor servicii - DRPCIV Direcția Regim Permise de Conducere și Înmatricularea Autovehiculelor din Ministerul Afacerilor Interne	4
10	Constituirea contractelor	Agentia Nationala de Cadastru și Publicitate Imobiliară în subordinea Ministerului Dezvoltării Regionale și Administrației Publice	1
11	Votarea	Autoritatea Electorală Permanentă	3
12	Asigurarea viitorului personal	Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă Ministerul Educației Naționale	3
13	Înregistrarea pentru plata taxelor		
13.1	<i>Taxe și impozite</i>	Ministerul Finanțelor Publice	1
13.2	<i>Taxe și impozite locale</i>	Consiliile locale	1
14	Înregistrarea unui autovehicul	Institutiile Prefectului și Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor din cadrul Ministerului Administrației și Internelor Organele de specialitate ale administrației publice centrale asigură coordonarea și controlul activității acestor servicii - DRPCIV Direcția Regim Permise de Conducere și Înmatricularea Autovehiculelor din Ministerul Afacerilor Interne	4
15	Cumpărarea/Închirierea unei case	Agentia Nationala de Cadastru și Publicitate Imobiliară în subordinea Ministerului Dezvoltării Regionale și Administrației Publice Ministerul Finanțelor Publice	2
16	Înscrierea la bibliotecă	Îndrumare metodologică în cadrul Sistemului Național de Informare și Documentare (SNID) prin Biblioteca Națională a României Bibliotecile sunt administrate prin autoritățile centrale sau locale de care acestea aparțin: Consiliile Locale Consiliile Județene Ministerul Educației Naționale (Institutiile de învățământ) Consiliului General al Municipiului București	3

Nr. Crt.	Evenimentul de viață	Minister / Autoritate publică centrală cu rol de coordonare și control Minister / Autoritate Publică cu care cooperează	Categoria evenimentului de viață
		Universitățile Academia Română Ministerul Culturii și Identității Naționale	
17	Căutarea unui loc de muncă	Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă din cadrul Ministerul Muncii și Justiției Sociale	4
18	Pierderea locului de muncă	Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă din cadrul Ministerul Muncii și Justiției Sociale	4
19	Accidente de muncă și incapacitate de muncă	Ministerul Muncii și Justiției Sociale Casa Națională de Pensii Publice s	4
20	Pensionare	Casa Națională de Pensii Publice Ministerul Muncii și Justiției Sociale	4
21	Înscrierea alocației pentru persoane cu handicap	Autoritatea Națională pentru Persoane cu Dizabilități în subordinea Ministerul Muncii și Justiției Sociale	4
22	Programarea unui consult medical într-un spital	Ministerul Sănătății	3
22.1	Programarea unui consult medical într-un spital / medic specialist - cu recomandarea medicului de familie	Ministerul Sănătății	3
22.2	Programarea unui consult medical într-un spital / medic specialist - în caz de urgență	Ministerul Sănătății	3
22.3	Programarea unui consult medical într-un spital / medic specialist - în alte cazuri	Ministerul Sănătății	3
23	Naștere		
23.1	Naștere înregistrată pe teritoriul României	Directia pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date din subordinea MAI	2
23.2	Naștere înregistrată pe teritoriul altui stat	Ministerul Afacerilor Externe	2
24	Căsătorie		2
24.1	Căsătorie încheiată pe teritoriul României - cel puțin unul dintre soți este cetățean român	Ministerul Afacerilor Interne	2
24.2	Căsătorie încheiată pe teritoriul altui stat - între cetățeni români	Ministerul Afacerilor Externe	2
24.3	Căsătorie încheiată pe teritoriul altui stat - cel puțin unul dintre soți este cetățean român	Ministerul Afacerilor Externe	2
25	Divorț		2
25.1	Divorț pronunțat în România	Directia pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date din subordinea MAI	2
25.2	Divorț pronunțat în străinătate - în state membre ale Uniunii Europene	Directia pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date din subordinea MAI	2
25.3	Divorț pronunțat în străinătate - în alte state (altele decât statele membre ale Uniunii Europene)	Directia pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date din subordinea MAI	2
26	Deces		
26.1	Deces înregistrat în România	Directia pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date din subordinea MAI	2
26.1.1	Deces înregistrat în România - din cauze nenaturale (sinucidere, accident, etc.)	Directia pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date din subordinea MAI	2
26.2	Deces înregistrat în străinătate - în state membre ale Uniunii Europene	Directia pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date din subordinea MAI	2

Nr. Crt.	Evenimentul de viață	Minister / Autoritate publică centrală cu rol de coordonare și control Minister / Autoritate Publică cu care cooperează	Categoria evenimentului de viață
26.3	Deces înregistrat în străinătate - în alte state (altele decât statele membre ale Uniunii Europene)	Directia pentru Evidenta Persoanelor si Administrarea Bazelor de Date din subordinea MAI	2
27	Obținerea indemnizației de creștere a copilului (CCC)	Ministerul Muncii și Justiției Sociale	3
28	Eliberarea actelor de identitate		4
28.1	Eliberarea actelor de identitate pe teritoriul României	Directia pentru Evidenta Persoanelor si Administrarea Bazelor de Date (DEPABD) din subordinea MAI, ca organ de specialitate ale administrației publice centrale care asigură coordonarea și controlul activității acestor servicii	4
28.2	Cetățenii români aflați în străinătate / pentru eliberarea primului act de identitate	Directia pentru Evidenta Persoanelor si Administrarea Bazelor de Date din subordinea Ministerul Afacerilor Interne Ministerul Afacerilor Externe	4
28.3	Cetățenii români aflați în străinătate / pentru un nou act de identitate - Cetățenii români cu domiciliul în străinătate (CRDS) nu mai primesc un nou act de identitate de la statul român, ci pot solicita unul de la statul în care și-au stabilit rezidența	Directia pentru Evidenta Persoanelor si Administrarea Bazelor de Date din subordinea Ministerul Afacerilor Interne Ministerul Afacerilor Externe	4
28.4	Cetățenii români pentru schimbarea domiciliului din străinătate în România (repatrierea)	Directia pentru Evidenta Persoanelor si Administrarea Bazelor de Date din subordinea Ministerul Afacerilor Interne	4
29	Adopții	Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție in subordinea Ministerului Muncii si Justitiei Sociale	3
30	Înscrierea în clase primare/liceu/universități	Ministerul Educației Nationale	3
30.1	Înscrierea la clasa pregătitoare	Ministerul Educației Nationale	3
30.2	Înscrierea la școala generală	Ministerul Educației Nationale	3
30.3	Evaluarea Națională (Examenul de capacitate)	Ministerul Educației Nationale	3
30.4	Repartizarea națională computerizată a absolvenților clasei a VIII-a în licee	Ministerul Educației Nationale	3
30.5	Examenul de bacalaureat	Ministerul Educației Nationale	3
30.6	Înscrierea la facultate	Ministerul Educației Nationale	3
30.7	Înscrierea la cursurile de master	Ministerul Educației Nationale	3
30.8	Înscrierea la doctorat	Ministerul Educației Nationale	3
30.9	Înscrierea la alte forme de învățământ vocațional / învățământ dual în unități de stat	Ministerul Educației Nationale	3
30.1	Înscrierea la cursuri de pregătire / calificare / formare continuă	Ministerul Educației Nationale Ministerele de linie (pentru învățământ specializat în transporturi, energie, învățământ militar, etc.)	3
31	Emigrare în România		
31.1	Imigrarea în România (pentru cetățenii altor state care solicită rezidența în România)	Inspectoratul General pentru Imigrari aflat in subordinea Ministerului Afacerilor Interne	4
31.2	Emigrarea din România (pentru cetățenii români care își stabilesc rezidența în alt stat)	Ministerul Afacerilor Externe	4
32	Obținerea cetățeniei	Ministerul Justitiei Ministerul Afacerilor Externe	4
33	Ghiduri și informații de călătorie		
33.1	Ghiduri și informații de călătorie în străinătate	Ministerul Afacerilor Externe	3

Nr. Crt.	Evenimentul de viață	Minister / Autoritate publică centrală cu rol de coordonare și control Minister / Autoritate Publică cu care cooperează	Categoria evenimentului de viață
33.2	Ghiduri și informații de călătorie în străinătate în țară	Ministerul Afacerilor Interne (pentru situația drumurilor naționale), Ministerul Transporturilor (pentru alte căi de comunicație)	3
34	Obținerea unei vize (inclusiv e-visa)	Ministerul Afacerilor Externe	4
35	Obținerea unui pașaport	Direcția Generală de Pașapoarte subordonată Ministerului Afacerilor Interne	4
36	Denunțarea unei ilegalități	MAI Ministerul Public Alte autorități Competente	3

Nivelul de informatizare oferit de instituțiile publice pentru aceste evenimente de viață și serviciile publice disponibile online sunt încadrate în următoarele categorii: incipient, definit, managed – după gradul de sofisticare (1-5) al serviciului oferit pentru fiecare eveniment de viață.

Implementările curente indică un grad neuniform de implementare de servicii publice online, care diferă în funcție de instituția publică și față de serviciul public oferit. Instituțiile centrale oferă cele mai multe servicii publice online, servicii cu cel mai mic grad de fragmentare și cel mai bine operaționalizate. Instituțiile publice locale din România – cu toate că au interacțiune susținută cu cetățenii pentru evenimente de viață parte din acest proiect – prezintă variații mari:

- Din punct de vedere teritorial – existând "zone albe" unde nicio instituție publică nu a implementat vreun serviciu public online
- Din punct de vedere al sectorului administrației publice – cele mai bine organizate servicii publice oferite online aparțin autorităților publice locale din municipiile mari și adresează înregistrarea și colectarea taxelor și impozitelor locale și facilitarea accesului la anumite servicii publice (de tipul programarea solicitanților la ghișeu, audiențe, căsătorii, etc.)
- Din punct de vedere al implementării – autoritățile publice centrale au dezvoltat servicii publice online bazate pe standarde operaționale și tehnice moderne, cu grijă pentru interoperabilitate (acolo unde era necesară), cu soluții tehnice din categoria sistemelor deschise și uneori cu interoperabilitate la nivelul statelor membre ale UE și cu Comisia Europeană. Autoritățile publice locale au implementat de cele mai multe ori soluții dezvoltate ad-hoc, fără legături unele cu altele (de cele mai multe ori din considerente bugetare)
- Din punct de vedere al gradului de sofisticare a serviciului public oferit online

Gradul de sofisticare folosit pentru măsurarea maturității serviciilor publice online este cel stabilit de Comisia Europeană prin Agenda Digitală - Digital Economy and Society Index (DESI) – vezi <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>). Descrierea acestor grade de sofisticare este detaliată în tabelul de mai jos.

Tabel 3 Stadii de sofisticare folosite pentru măsurarea maturității serviciilor publice online

Gradul de sofisticare	Descriere etapa (stadii de sofisticare)	Materializarea etapei / stagiului de sofisticare
1	Să existe materiale de informare online pentru serviciul public	- Informații postate on-line
2	Existența interacțiunii cu cetățeanul într-un singur sens (de exemplu: descărcare de formulare electronice)	- exista formulare online pentru a fi descărcate, indiferent de formatul de fișier

Gradul de sofisticare	Descriere etapa (stagii de sofisticare)	Materializarea etapei / stagiului de sofisticare
3	Existenta interacțiunii cu cetățeanul ambele sensuri (de exemplu: completarea formularelor online)	- exista posibilitatea de a descarca si de a transmite online formulare completate
4	Existenta tranzacțiilor pentru folosirea serviciului public online. Trebuie să fie incluse modalități de decizie, notificare, livrare si plata a serviciilor publice	- tranzactii electronice complete, inclusiv livrarea si/sau plata;
5	Automatizare, personalizare – centrare pe utilizator (engl. <i>targetization</i>)	<p>- personalizarea și pro-activitatea reflectă gradul în care serviciile disponibile online răspund necesităților utilizatorilor.</p> <p>Acest nivel de sofisticare introduce 2 noi concepte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ideea de livrare pro-activă a serviciilor, în sensul ca administrația realizează acțiuni în scopul îmbunătățirii calității serviciilor furnizate și a atitudinii față de utilizator. Exemple de proactivitate: atenționarea utilizatorilor asupra unor măsuri pe care aceștia trebuie să le ia, pre-completarea unor câmpuri ale formularelor cu date deja existente în bazele de date ale administrației (nume complet al persoanei sau firmei vizate, adresa completă, localitatea de reședință, tipul obligației administrative sau de plată, categorii, etc.) ; - ideea de livrare automată a serviciului: autoritățile publice efectuează în mod automat anumite servicii ce reprezintă drepturi sociale sau economice ale cetățenilor/mediului de afaceri, fără ca acesta să solicite acest lucru.

Prin urmare, în vederea observării lacunelor existente, a fost realizată o analiză a gradului de sofisticare a evenimentelor de viață în scopul proiectului. Așadar, gradul de sofisticare pentru serviciile publice online (e-guvernare) stabilit pe baza analizei făcute împreună cu reprezentanții instituțiilor care administrează și îndrumă evenimentele de viață parte din proiect este:

Tabel 4 Gradul de sofisticare pentru serviciile publice online (electronice) aferente evenimentelor de viață incluse în scopul proiectului

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
1	Cum să începi o afacere	Oficiul Național al Registrului Comerțului Completarea: Agenția Națională pentru Administrare Fiscală (prin Serviciile fiscale orasenesti/municipale/birourile fiscale comunale/Administrațiile Judetene ale Finantelor Publice) (in functie de tipul afacerii) Interoperabilitate: ONRC și ANAF schimbă date pe mai multe paliere în baza unui protocol de schimb de date inter-instituțional. Schimbule de date este implementat în arhitectură Service-Oriented-Architecture (SOA). Schimbul de date este bidirecțional, cu fluxuri de date și de control, cu transmise automată și manuală și cu mod de recuperare după erori (în engl. recovery mode).	ONRC ANAF	4	4	Informare inițială privind serviciile online disponibile - https://portal.onrc.ro/ONRCPortalWeb/ONRCPortal.porta Registrul Comerțului (RC) - Servicii online RC - InfoCert - Eliberare certificate constatatoare online - Recom online (Registrul Comerțului Online) - Verificare disponibilitate si rezervare denumire online - Verificări preliminare - Înregistrare în RC și autorizare PJ - Înregistrare în RC PFA/II/IF - Alte înregistrari în RC - Actualizare date de contact - Furnizare informații la zi, privind istoricul firmei, statistici - Eliberări documente - Stadiu dosar - Rezoluții amânare cereri RC - Publicitate - Statistici - Formulare offline RC Asistență pentru solicitanți (firme și cetățeni) - Formular de asistență on-line
2	Vânzarea sau cumpărarea afacerii	Oficiul Național al Registrului Comerțului Completarea: Agenția Națională pentru Administrare Fiscală (prin Serviciile fiscale orasenesti/municipale/birourile fiscale comunale/Administrațiile Judetene ale Finantelor Publice) (in functie de tipul afacerii)	ONRC ANAF	4	4	Informare inițială privind serviciile online disponibile - https://portal.onrc.ro/ONRCPortalWeb/ONRCPortal.porta Registrul Comerțului (RC) - Servicii online RC - InfoCert - Eliberare certificate constatatoare online - Recom online (Registrul Comerțului Online) - Verificare disponibilitate si rezervare denumire online

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
		<p>Interoperabilitate: ONRC și ANAF schimbă date pe mai multe paliere în baza unui protocol de schimb de date inter-instituțional. Schimbule de date este implementat în arhitectură Service-Oriented-Architecture (SOA) folosind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - transfer de date pe loturi (engl. batch file transfer) sub formă de fișiere text (.TXT, codificat ASCII) referitor la datele de înregistrare ale operatorilor economici (companii, persoane fizice autorizate (PFA), alte categorii)) - serviciu WEB (folosind protocol HTTP/HTTPS și cadre codificate în format .XML) pentru schimb de date cu Buletinul Procedurilor de Insolvență <p>Schimbul de date este bidirecțional, cu fluxuri de date și de control, cu transmisi automate și manuale și cu mod de recuperare după erori (în engl. recovery mode).</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Verificări preliminare - Înregistrare în RC și autorizare PJ - Înregistrare în RC PFA/II/IF - Alte înregistrări în RC - Actualizare date de contact - Furnizare informații la zi, privind istoricul firmei, statistici - Eliberări documente - Stadiu dosar - Rezoluții amânare cereri RC - Publicitate - Statistici - Formulare offline RC <p>Asistență pentru solicitanți (firme și cetățeni) - Formular de asistență on-line</p>
3	Modificări în funcționarea afacerii	<p>Oficiul Național al Registrului Comerțului</p> <p>Completarea: Agenția Națională pentru Administrare Fiscală (prin Serviciile fiscale orasenesti/municipale/birourile fiscale comunale/Administrațiile Județene ale Finantelor Publice) (în funcție de tipul afacerii)</p> <p>Interoperabilitate: ONRC și ANAF schimbă date pe mai multe paliere în baza unui protocol de schimb de date inter-instituțional. Schimbule de date este implementat în arhitectură Service-Oriented-Architecture (SOA) folosind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - transfer de date pe loturi (engl. batch file transfer) sub formă de fișiere text (.TXT, codificat ASCII) referitor la datele de înregistrare ale operatorilor economici (companii, persoane fizice autorizate (PFA), alte categorii)) - serviciu WEB (folosind protocol HTTP/HTTPS și cadre codificate în format .XML) pentru schimb de date cu Buletinul Procedurilor de Insolvență <p>Schimbul de date este bidirecțional, cu fluxuri de date și de control, cu transmisi automate și manuale și cu mod de recuperare după erori (în engl. recovery mode).</p>	ONRC ANAF	4	4	<p>Informare inițială privind serviciile online disponibile - https://portal.onrc.ro/ONRCPortalWeb/ONRCPortal.portal</p> <p>Registrul Comerțului (RC)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicii online RC - InfoCert - Eliberare certificate constatatoare online - Recom online (Registrul Comerțului Online) - Verificare disponibilitate și rezervare denumire online - Verificări preliminare - Înregistrare în RC și autorizare PJ - Înregistrare în RC PFA/II/IF - Alte înregistrări în RC - Actualizare date de contact - Furnizare informații la zi, privind istoricul firmei, statistici - Eliberări documente - Stadiu dosar - Rezoluții amânare cereri RC - Publicitate - Statistici - Formulare offline RC <p>Asistență pentru solicitanți (firme și cetățeni) - Formular de asistență on-line</p>

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
4	Obținerea de surse de finanțare	Autoritatea pentru Administrarea Activelor Statului Ministerul Educației Nationale (finanțarea IMM-urilor pentru activități de cercetare-dezvoltare) Ministerul pentru Mediul de Afaceri, Comerț și Antreprenoriat - Direcția de Antreprenoriat și Programe pentru IMM și autoritățile publice locale (din fonduri proprii sau fonduri atrase); Departamentul pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii, Mediul de Afaceri și Turism, prin O.T.I.M.M.C Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii Autoritățile de Management pentru diverse fonduri europene <i>[de confirmat/completat în urma discuțiilor cu dl. Dragos Lazar]</i>	AAAS; Ministerul Educației Nationale; Ministerul pentru Mediul de Afaceri, Comerț și Antreprenoriat; O.T.I.M.M.C. FNGCIMM	1	1	Implementări diverse, gradul de sofisticare este în general 1 (informarea cetățeanului), cu excepții la gradul 2 - acolo unde există formulare și ghiduri care pot fi descărcate de pe site-urile respective
5	Obținerea de garanții pentru întreprinderi	Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii - Întreprindere Financiară Non-bancară	FNGCIMM IFN	1	2	Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru IMM-uri (FNGCIMM) lansează o serie de facilități destinate beneficiarilor garanțiilor emise, persoane fizice sau juridice eligibile pentru diferite forme de finanțare garantată, potrivit unui comunicat transmis joi. Începând din 20 octombrie 2017, odată cu intrarea în vigoare a Ordinului Ministerului Finanțelor Publice nr. 2644/29.09.2017, FNGCIMM acceptă extrasele de Carte Funciară în format electronic, obținute de beneficiari prin solicitarea online de la Agenția Națională de Cadastru și Publicitate Imobiliară, simplificând, astfel, procesul de solicitare a garanției. FNGCIMM poate procesa direct Certificatele de Atestare Fiscală emise de ANAF în format electronic. Alături de interogarea în timp real a bazelor de date agregate, noua facilitate contribuie la reducerea numărului de documente solicitate antreprenorilor în vederea acordării garanției.
6	Faliment	Oficiul Național al Registrului Comerțului Completarea: Agenția Națională pentru Administrare Fiscală (prin Serviciile fiscale orasenesti/municipale/birourile fiscale comunale/Administrațiile Judetene ale Finantelor Publice) (în funcție de tipul afacerii)	ONRC ANAF	4	4	Informare inițială privind serviciile online disponibile - https://portal.onrc.ro/ONRCPortalWeb/ONRCPortal.portal 1 Registrul Comerțului (RC) - Alte înregistrări în RC - Actualizare date de contact - Furnizare informații la zi, privind istoricul firmei, statistici

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
		<p>Interoperabilitate: ONRC și ANAF schimbă date pe mai multe paliere în baza unui protocol de schimb de date inter-instituțional. Schimbule de date este implementat în arhitectură Service-Oriented-Architecture (SOA) folosind: - tranșer de date pe loturi (engl. batch file transfer) sub formă de fișiere text (.TXT, codificat ASCII) referitor la datele de înregistrare ale operatorilor economici (companii, persoane fizice autorizate (PFA), alte categorii) - serviciu WEB (folosind protocol HTTP/HTTPS și cadre codificate în format .XML) pentru schimb de date cu Buletinul Procedurilor de Insolvență</p> <p>Schimbul de date este bidirecțional, cu fluxuri de date și de control, cu transmisi automate și manuale și cu mod de recuperare după erori (în engl. recovery mode).</p>				<p>Buletinul procedurilor de insolvență (BPI) - Servicii online BPI - Formulare online publicare BPI - Formulare online furnizare informații BPI - Buletinul Procedurilor de Insolvență (BPI) online - Persoane publicate în BPI - Sumar număr BPI - Statistici - Formulare offline BPI</p> <p>Asistență pentru solicitanți (firme și cetățeni) - Formular de asistență on-line</p>
7	Lichidare	<p>Oficiul Național al Registrului Comerțului</p> <p>Completarea: Agenția Națională pentru Administrare Fiscală (prin Serviciile fiscale orasenesti/municipale/birourile fiscale comunale/Administrațiile Județene ale Finantelor Publice) (în funcție de tipul afacerii)</p> <p>Interoperabilitate: ONRC și ANAF schimbă date pe mai multe paliere în baza unui protocol de schimb de date inter-instituțional. Schimbule de date este implementat în arhitectură Service-Oriented-Architecture (SOA) folosind: - tranșer de date pe loturi (engl. batch file transfer) sub formă de fișiere text (.TXT, codificat ASCII) referitor la datele de înregistrare ale operatorilor economici (companii, persoane fizice autorizate (PFA), alte categorii) - serviciu WEB (folosind protocol HTTP/HTTPS și cadre codificate în format .XML) pentru schimb de date cu Buletinul Procedurilor de Insolvență</p> <p>Schimbul de date este bidirecțional, cu fluxuri de date și de control, cu transmisi automate și manuale și cu mod de recuperare după erori (în engl. recovery mode).</p>	ONRC ANAF	4	3	<p>Informare inițială privind serviciile online disponibile - https://portal.onrc.ro/ONRCPortalWeb/ONRCPortal.portal</p> <p>Registrul Comerțului (RC) - Servicii online RC - InfoCert - Eliberare certificate constatatoare online - Recom online (Registrul Comerțului Online) - Alte înregistrări în RC - Actualizare date de contact - Furnizare informații la zi, privind istoricul firmei, statistici - Eliberări documente - Stadiu dosar - Rezoluții amânare cereri RC - Publicitate - Statistici - Formulare offline RC</p> <p>Asistență pentru solicitanți (firme și cetățeni) - Formular de asistență on-line</p>

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
8	Transfer de proprietate			1	2	
8.1	<i>Transfer de proprietate - imobiliară</i>	Oficiul de Cadastru și Publicitate Imobiliară	OCPI	1	4	Sistemul informatic al ANCPİ este centralizat (sistemul e-Terra), întreținut și administrat de către ANCPİ (de la sediul central). Operațiunile (înscriseri, întabulări, modificări, etc.) se execută pe sistemul central. Portalul RENNS - cu două componente: - portal pentru administrația publică - portal pentru cetățeni
8.2	<i>Transfer de proprietate - pentru drepturi patrimoniale, drepturi de autor, etc.</i>	Oficiul de Stat pentru Inventii si Marci; Oficiul Roman pentru Drepturile de Autor; Arhiva Electronica de Garantii Mobiliare Oficiul National al Registrului Comertului	OSIM; ORDA AEGM ONRC	1	3	
9	Obținerea permisului de conducere auto	Serviciile Publice Comunitare Regim Permise de Conducere și Înmatriculare a Vehiculelor - raza de competența teritorială domiciliu/resedința	SPCRPCIV	4	4	Organele de specialitate ale administrației publice centrale asigură coordonarea și controlul activității acestor servicii - DRPCIV Direcția Regim Permise de Conducere și Înmatricularea Autovehiculelor din Ministerul de Afacerilor Interne Eliberarea documentelor personale - Carnet de conducere: http://www.mira.gov.ro/Home/index.htm , nivel de sofisticare: 4
10	Constituirea contractelor	Oficiul de Cadastru și Publicitate Imobiliară (pentru transferul drepturilor reale)	OCPI	1	2	
11	Votarea	Primarii și Birourile electorale ale secțiilor de votare Registrul Electoral este administrat de Autoritatea Electorală Permanentă și conține toți cetățenii români care au împlinit 18 ani și au drept de vot. Primarii au responsabilitatea de a opera în acest sistem informatic pentru înregistrarea și actualizarea datelor de identificare ale alegătorilor și a informațiilor privind arondarea acestora pe secții de votare. Astfel pot fi soluționate operativ situațiile în care alegătorii sunt omiși din listele electorale, sunt arondați eronat la secțiile de votare sau neradiați ca urmare a interzicerii drepturilor electorale. Primarii tipăresc direct din Registrul electoral listele electorale permanente și copiile de pe acestea cuprinzând alegătorii.	Primărie AEP	3	3	Registrul Electoral este administrat de Autoritatea Electorală Permanentă și conține toți cetățenii români care au împlinit 18 ani și au drept de vot. Primarii au responsabilitatea de a opera în acest sistem informatic pentru înregistrarea și actualizarea datelor de identificare ale alegătorilor și a informațiilor privind arondarea acestora pe secții de votare. Astfel pot fi soluționate operativ situațiile în care alegătorii sunt omiși din listele electorale, sunt arondați eronat la secțiile de votare sau neradiați ca urmare a interzicerii drepturilor electorale. Primarii tipăresc direct din Registrul electoral listele electorale permanente și copiile de pe acestea cuprinzând alegătorii.

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de s sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
						Registrul Electoral Central: https://www.registrulelectoral.ro/ Grad de sofisticare: 3
12	Asigurarea viitorului personal	Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă Ministerul Educației Naționale			2	
13	Înregistrarea pentru plata taxelor			4	4	
13.1	<i>Taxe și impozite</i>	Agenția Națională pentru Administrare Fiscală (prin Serviciile fiscale orasenesti/municipale/birourile fiscale comunale/Administrațiile Judetene ale Finantelor Publice)	ANAF	1	4	<ul style="list-style-type: none"> - Plata si monitorizarea contributiile sociale - https://formularunic.e-guvernare.ro/ , http://www.anaf.ro/public/wps/portal/ANAF - Nivel de sofisticare: 4 - Serviciu pentru plata impozitului pe profit - https://formularunic.e-guvernare.ro/ , http://www.anaf.ro/public/wps/portal/ANAF - Nivel de sofisticare: 4 - Serviciu pentru plata TVA - https://formularunic.e-guvernare.ro/ , http://www.anaf.ro/public/wps/portal/ANAF - Nivel de sofisticare: 4 - Înregistrarea operatorilor economici noi si modificarea datelor operatorilor economici existenti - http://www.onrc.ro/; http://recom.onrc.ro/index.htm - Nivel de sofisticare: 2 - Date statistice ale operatorilor economici - http://www.insse.ro/cms/rw/pages/index.ro.do - Nivel de sofisticare: 3 sau 4
13.2	<i>Taxe și impozite locale</i>	Direcțiile / birourile de taxe și impozite locale din cadrul primăriilor	DTIL	1	2, 3, sau 4 ⁹	<ul style="list-style-type: none"> - Serviciile pentru colectarea impozitului pe venit al cetatenilor - Adresa web: http://formulare.e-

⁹ În funcție de modul în care au fost implementate serviciile publice digitale de către fiecare autoritate publică locală. Nivelul de sofisticare al implementărilor variază mult de la o unitate administrativ teritorială (UAT) la alta.

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de solicare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
						governare.ro/Forms/default.aspx - Nivel de sofisticare: 2, 3 sau 4 (depinzand de orasul de resedinta) - Formularele pot fi semnate electronic, iar in 50% din municipalitati impozitele pe venit pot fi platite online
14	Înregistrarea unui autovehicul	Serviciile Publice Comunitare Regim Permise de Conducere și Inmatriculare a Vehiculelor - pe a caror raza de competenta teritoriala proprietarii autovehiculului isi au domiciliul sau resedinta	SPCRPCIV	4	4	. Serviciu pentru inmatricularea autovehiculelor - http://www.mira.gov.ro/Home/index.htm - Nivel de sofisticare: 4
15	Cumpărarea/închirierea unei case	Oficiul de Cadastru și Publicitate Imobiliară (pentru transferul drepturilor reale) DITL (pentru contractele de inchiriere a locuintelor) Contractele de închiriere se înscriu la ANAF pentru taxarea veniturilor din chirii sau cedarea folosinței bunurilor	OCPI ANAF	2	2	Serviciu de furnizare de informații
16	Înscrierea la bibliotecă	Bibliotecile comunale/orasenesti/municipale Bibliotecile judetene Bibliotecile scolare Biblioteca Metropolitana Bucuresti Bibliotecile universitare Biblioteca Academiei Romane Biblioteca Nationala a Romaniei alte biblioteci	Biblioteca	3	2	Serviciu pentru bibliotecile publice - http://www.cultura.ro - http://bibnat.ro Nivelul serviciilor electronice difera de la biblioteca la alta - Nivel de sofisticare: 2 (in medie)
17	Căutarea unui loc de muncă	ANOFM Agentiile Judetene pentru Ocuparea Fortei de Munca/Agentia pentru Ocuparea Fortei de Munca a Municipiului Bucuresti - prin Agentiile Locale pentru Ocuparea Fortei de Munca (ANOFM)	AJOFM/AMOFM	4	3	Cautarea unui loc de munca - http://www.anofm.ro ; http://www.semm.ro - Nivel de sofisticare: 3 - Locurile de munca pot fi cautate inca din 2002 Alte evaluari ale gradului de sofisticare indica doar 2-->3
18	Pierderea locului de muncă	ANOFM Agentiile Judetene pentru Ocuparea Fortei de Munca/Agentia pentru Ocuparea Fortei de Munca a Municipiului Bucuresti - prin Agentiile Locale pentru Ocuparea Fortei de Munca (ANOFM)	AJOFM/AMOFM	4	2	. Serviciu pentru urmarirea beneficiilor asistentei sociale - Ajutorul pentru somaj: http://www.mmssf.ro ; http://www.anofm.ro , nivel de sofisticare: 2 (informatii online si formulare pentru download) - Alocatiile pentru copii: http://www.mmuncii.ro/ro/ ; http://sas.mmssf.ro , nivel de sofisticare: 1 (infomare) - Asigurari medicale: http://formulare.e-

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
						<p>governare.ro/Forms/default.aspx , nivel de sofisticare: 2 (informatii online si formulare pentru download)</p> <p>- Burse scolare: http://www.edu.ro , nivel de sofisticare: 1 (infomare)</p> <p>Referitor la legislatia aplicabila evenimentului de viata „pierderea unui loc de munca”, din descrierea evenimentului din caietul de sarcini si din propunerea tehnica (conform celor din Agenda Digitala), intelegem ca nu este avuta in vedere componenta referitoare la notificarea ITM de catre anagajator (cand aplica masura concedierii colective), motiv pentru care nu am inclus in lista si legislatia care reglementeaza organizarea si functionarea ITM. De asemenea, avand in vedere aceeaasi descriere a evenimentului de viata, nu am urmarit in identificarea legislatiei si acordarea ajutorului de somaj, ci doar obligatia angajatorului de a notifica AJOFM cu privire la concediere si sprijinul acordat AJOFM in cautarea unui nou loc de munca.</p>
19	Accidente de muncă și incapacitate de muncă	ANPD Inspekția Teritorială a Muncii Casa teritoriala/sectoriala de pensii	ITM CTP CSP	4	4	<p>Sub procese:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. declararea accidentului de munca 2. cercetarea accidentului de munca 3. inregistrarea accidentului de munca 4. optional - inregistrarea intoxicatiei atat ca boala profesionala, cat si ca accident de munca. <p>Cu privire la legislatia aplicabila evenimentului de viata „accidente la locul de munca si incapacitate de munca”, din descrierea evenimentului din caietul de sarcini si din propunerea tehnica (conform celor din Agenda Digitala), intelegem ca nu este avuta in vedere componenta evenimentului de viata referitoare la acordarea indemnizatiilor pentru incapacitate de munca, motiv pentru care am inclus doar legislatia care reglementeaza procedura privind informarea inspectoratelor de munca, nu si pe cea privind casele de pensii.</p>
20	Pensionare	Casa teritorială/sectorială de pensii	CNPP	4	3	Prin portalul CNPAS

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
21	Înscrierea alocației pentru persoane cu handicap	ANES Comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap din cadrul consiliului județean/consiliului local al sectorului municipiului București/Comisia pentru protecția copilului din cadrul consiliului județean/consiliului local al sectorului municipiului București	ANPD	4	1,2	<p>- Serviciu pentru urmărirea beneficiilor asistentei sociale</p> <p>- Ajutorul pentru somaj: http://www.mmssf.ro; http://www.anofm.ro , nivel de sofisticare: 2 (informatii online si formulare pentru download)</p> <p>- Alocațiile pentru copii: http://www.mmuncii.ro/ro/; http://sas.mmssf.ro , nivel de sofisticare: 1 (infomare)</p> <p>- Asigurari medicale: http://formulare.e-guvernare.ro/Forms/default.aspx , nivel de sofisticare: 2 (informatii online si formulare pentru download)</p> <p>- Burse scolare: http://www.edu.ro , nivel de sofisticare: 1 (infomare)</p>
22	Programarea unui consult medical într-un spital	Cabinete medicale si spitale	Ambulatoriu (Spital / Policlinică/ Cabinet medical de specialitate)	3	1 ¹⁰	<p>Servicii de sanatate pentru cetateni</p> <p>- www.ms.ro</p> <p>- Nivel de sofisticare: 1</p> <p>Ref la consultul la spital – avem nevoie de informatie / sumar legislativ implementate online in PCUe referitor la procesele implementate prin</p> <p>- CEAS – Cardul Electronic de Asigurari de Sanatate</p> <p>- DES – Dosarul Electronic de Sanatate</p> <p>- e-Prescriptie</p> <p>deoarece trebuie sa identificam cum se poate face schimbul de date intre un spital din Europa unde se programeaza un pacient roman, care are nevoie de proceduri admnsitrative pentru a obtine dosarul sau de sanatate (in format electronic), iar aceste proceduri sa fie indeplinite electronic.</p> <p>Pentru partea de e-prescription – de interes este ca un</p>
22.1	Programarea unui consult medical într-un spital / medic specialist - cu recomandarea medicului de familie	Spital sau cabinet medical de specialitate (din spital sau clinică)	Spital	3	1	
22.2	Programarea unui consult medical într-un spital / medic	Spital de urgență	Spital	3	1	

¹⁰ În funcție de modul în care au fost implementate serviciile publice digitale de către fiecare spital sau ambulatoriu în parte. Nivelul de sofisticare al implementărilor variază mult de la o unitate de îngrijire a sănătății la alta – situația prezentând multe extreme – de la lipsa totală a serviciilor publice digitale pentru majoritatea unităților spitalicești, la servicii publice digitale cu grad de sofisticare 1 – informații online, până la sisteme informatice complexe care gestionează toate aspectele serviciilor de sănătate – de la simpla informare, la servicii online pentru consult la distanță folosind teleprezența – majoritatea implementate în anul 2020 pe fundalul pandemiei de COVID-19.

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
	<i>specialist - în caz de urgență</i>					pacient roman aflat in deplasare sa-si poata procura medicamentele prescrise de la farmacie din alt stat membru EU (eventual cotra cost).
22.3	<i>Programarea unui consult medical într-un spital / medic specialist - în alte cazuri</i>	<i>Spital sau cabinet medical de specialitate (din spital sau clinică)</i>	<i>Spital</i>	3	1	Pentru prestatiile sociale de sanate – trebuie sa identificam parte legata de formularele E – prin care se asigura drepturile pacientilor romani aflati in alte state membre UE, folosind procedurile care trebuie expuse in PCUe Aici procesele au probleme mari, cunoscute, de ex. obtinerea de copii pe hartie prin spital, CNAS, etc. cu vize, traduceri si apostile – lucru care intarzie sau chiar impiedica accesul pacientilor romani – corect ASIGURATI – la serviciile medicale la care au dreptul, atunci cand calatoresc in alte state membre UE. Recomandam digitizarea completă a procedurilor administrative și implementarea lor în OCUG Pandemia de COVID-19 a acutizat cerințele și așteptările referitoare la digitizarea și transparentizarea acestui evenment de viață
23	Naștere					
23.1	<i>Naștere înregistrată pe teritoriul României</i>	Primaria unitatii administrativ-teritoriale prin Serviciului public comunitar de evidență a persoanelor - Serviciul de stare civila	SPCLEP	2	1	
23.2	<i>Naștere înregistrată pe teritoriul altui stat</i>	Misiunile diplomatice sau la oficiile consulare ale României din statul respectiv	Ambasade/Consulate	2	1	
24	Căsătorie			2	1	
24.1	<i>Căsătorie încheiată pe teritoriul României - cel puțin unul dintre soți este cetățean român</i>	Primăria unității administrativ-teritoriale (din locul de domiciliu sau de reședință al unuia dintre viitorii soți) prin Serviciului public comunitar de evidență a persoanelor - Serviciul de stare civilă	SPCLEP	2	1	
24.2	<i>Căsătorie încheiată pe teritoriul altui stat - între cetățeni români</i>	Misiunile diplomatice sau la oficiile consulare ale României din statul respectiv	Ambasade/Consulate	2	1	
24.3	<i>Căsătorie încheiată pe teritoriul altui stat - cel puțin unul dintre soți este cetățean român</i>	Misiunile diplomatice sau la oficiile consulare ale României din statul respectiv	Ambasade/Consulate	2	1	

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
25	Divorț			2	1	
25.1	<i>Divorț pronunțat în România</i>	Primaria unitatii administrativ-teritoriale prin Serviciului public comunitar de evidență a persoanelor -Serviciul de stare civila	SPCLEP	2	1	Detaliu de procedură: Serviciul Stare Civila - din primăria unde a fost încheiată căsătoria
25.2	<i>Divorț pronunțat în străinătate - în state membre ale Uniunii Europene</i>	Primaria unitatii administrativ-teritoriale prin Serviciului public comunitar de evidență a persoanelor -Serviciul de stare civila	SPCLEP	2	1	Regulamentul (CE) nr. 2201/2003 – competența, recunoașterea și executarea hotărârilor judecătorești în materie matrimonială și în materia răspunderii părintești Detaliu de procedură: Aprobarea de înregistrare a mențiunii de divorț, anulare sau încetare a căsătoriei dată de către DEPABD în cazul în care s-au produs în străinătate numai pentru țările membre ale Uniunii Europene.
25.3	<i>Divorț pronunțat în străinătate - în alte state (altele decât statele membre ale Uniunii Europene)</i>	Primaria unitatii administrativ-teritoriale prin Serviciului public comunitar de evidență a persoanelor -Serviciul de stare civila	SPCLEP	2	1 ¹¹	Practic, dacă există un acord în acest sens (exprimat printr-o convenție), soții pot să solicite ca, în privința divorțului lor, să se aplice fie legea română, fie legislația din: - țara în care au reședința ambii soți la data exprimării acordului; - țara în care soții au locuit împreună ultima dată, dar numai dacă unul dintre ei mai locuia acolo la momentul exprimării acordului; - țara a cărei cetățenie este deținută de unul dintre soți; - țara în care s-a înaintat cererea de divorț; - țara pe teritoriul căreia au locuit cel puțin trei ani. În lipsa unui astfel de acord, instanțele vor aplica legislația din: - țara în care soții locuiesc împreună la momentul cererii de divorț; - dacă nu este cazul, țara în care au locuit împreună ultima dată, dar doar dacă cel puțin unul dintre ei mai are reședința acolo la momentul cererii de divorț; - dacă nu se află nici în cazul de mai sus, țara de cetățenie

¹¹ În funcție de modul în care au fost implementate serviciile publice digitale de către fiecare autoritate publică locală. Nivelul de sofisticare al implementărilor variază mult de la o unitate administrativ teritorială (UAT) la alta. Majoritatea serviciilor publice digitale implementate sunt de informare prin intermediul unor pagini web statice.

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de solicare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
						comună a celor doi; - dacă nu este posibilă niciuna dintre situațiile de mai sus, țara în care s-a înaintat cererea de divorț; - România (însă este puțin probabil ca o instanță străină să aleagă să aplice legea română, dacă are posibilitatea să aplice legislația proprie). Notă: Potrivit Codului civil român, dacă legea străină nu permite divorțul ori îl admite în condiții deosebit de restrictive, se aplică legea română, în cazul în care unul dintre soți este, la data cererii de divorț, cetățean român sau are reședința obișnuită în România. Această facilitate oferită de legea civilă română este aplicabilă atât în raport cu legea unor state membre ale UE, cât și în raport cu alte state ale lumii.
26	Deces					
26.1	Deces înregistrat în România	Primăria unității administrativ-teritoriale prin Serviciul public comunitar de evidență a persoanelor -Serviciul de stare civilă (din primăria locului de domiciliu sau de reședință al decedatului)	SPCLEP	2	1	
26.1.1	Deces înregistrat în România - din cauze nenaturale (sinucidere, accident, etc.)	Primăria unității administrativ-teritoriale prin Serviciul public comunitar de evidență a persoanelor -Serviciul de stare civilă	SPCLEP	2	1	Detaliu de procedură: S.P.C.L.E.P. sau, după caz, la primăria unității administrativ-teritoriale în a cărei rază s-a produs decesul ori s-a găsit cadavrul, în termen de 3 zile de la data decesului, în care se cuprind atât ziua în care s-a produs, cât și ziua în care se face declarația. Cu aprobarea Parchetului în cazuri speciale.
26.2	Deces înregistrat în străinătate - în state membre ale Uniunii Europene	Primăria unității administrativ-teritoriale prin Serviciul public comunitar de evidență a persoanelor -Serviciul de stare civilă (din primăria locului de domiciliu sau de reședință al decedatului)	SPCLEP	2	1	
26.3	Deces înregistrat în străinătate - în alte state (altele decât statele membre ale Uniunii Europene)	Primăria unității administrativ-teritoriale prin Serviciul public comunitar de evidență a persoanelor -Serviciul de stare civilă (din primăria locului de domiciliu sau de reședință al decedatului)	SPCLEP	2	1	
27	Obținerea indemnizației de	Serviciul din primăria comunei, orașului, municipiului, respectiv sectoarelor municipiului București		3	1	. Serviciu pentru urmărirea beneficiilor asistenței sociale - Ajutorul pentru somaj: http://www.mmsf.ro ; http://www.anofm.ro , nivel de

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
	creșterea copilului (ICC)	(Primăria unității/subdiviziunii administrativ - teritoriale pe raza căreia solicitantul își are domiciliul sau reședința)				sofisticare: 2 (informatii online si formulare pentru download) - Alocatiile pentru copii: http://www.mmuncii.ro/ro/ ; http://sas.mmssf.ro , nivel de sofisticare: 1 (infomare) - Asigurari medicale: http://formulare.e-guvernare.ro/Forms/default.aspx , nivel de sofisticare: 2 (informatii online si formulare pentru download) - Burse scolare: http://www.edu.ro , nivel de sofisticare: 1 (infomare)
28	Eliberarea actelor de identitate			4	4	Eliberarea documentelor personale - Carte de identitate: http://www.mai.gov.ro/ , nivel de sofisticare: 2 (informatii online si formulare pentru download)
28.1	<i>Eliberarea actelor de identitate pe teritoriul României</i>	Serviciul public comunitar local de evidență a persoanelor la care sunt arondați cu domiciliu sau reședința din România	SPCLEP	4	4	Eliberarea documentelor personale - Carte de identitate: http://www.mai.gov.ro/ , nivel de sofisticare: 2 (informatii online si formulare pentru download)
28.2	<i>Cetățenii români aflați în străinătate / pentru eliberarea primului act de identitate</i>	Serviciul public comunitar local de evidență a persoanelor la care sunt arondați cu domiciliu sau reședința din România - cerere depusa prin imputernicit cu procura speciala autentificata la misiunile diplomatice/oficiile consulare ale Romaniei Misiunile diplomatice sau la oficiile consulare ale României din statul respectiv - cerere depusa personal	SPCLEP Amasade/consulate	4	2	Eliberarea documentelor personale - Carte de identitate: http://www.mai.gov.ro/ , nivel de sofisticare: 2 (informatii online si formulare pentru download)
28.3	<i>Cetățenii români aflați în străinătate / pentru un nou act de identitate - Cetățenii români cu domiciliul în străinătate (CRDS) nu mai primesc un nou act de identitate de la statul român, ci pot solicita unul de la statul în care și-au stabilit rezidența</i>	Serviciul public comunitar local de evidență a persoanelor la care sunt arondați cu domiciliu sau reședința din România - cerere depusa prin imputernicit cu procura speciala autentificata la misiunile diplomatice/oficiile consulare ale Romaniei Misiunile diplomatice sau la oficiile consulare ale României din statul respectiv - cerere depusa personal	SPCLEP Amasade/consulate	4	2	Eliberarea documentelor personale - Carte de identitate: http://www.mai.gov.ro/ , nivel de sofisticare: 2 (informatii online si formulare pentru download)

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de solicare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
28.4	<i>Cetățeni români pentru schimbarea domiciliului din străinătate în România (repatrierea)</i>	S.P.C.L.E.P. serviciul public comunitar de evidență a persoanelor la care sunt arondați cu noul domiciliu sau noua reședință din România	SPCLEP	4	2	Eliberarea documentelor personale - Carte de identitate: http://www.mai.gov.ro/ , nivel de sofisticare: 2 (informatii online si formulare pentru download)
29	Adopții	Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului - Serviciul Adopției de la domiciliul adoptatorului/familiei adoptatoare	DGASPC			<i>OUG nr. 11/2014:</i> <i>Art. 5 alin. (4) Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție coordonează și supraveghează activitățile de adopție și realizează cooperarea internațională în domeniul adopției.</i> <i>Art. 5 alin. (6) Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție are rolul de a duce la îndeplinire obligațiile asumate de statul român în materia adopției prin convențiile și tratatele internaționale la care România este parte, de a pune în aplicare și de a urmări și asigura aplicarea unitară a legislației în domeniul adopției.</i>
30	Înscrierea în clase primare/liceu/universități	La fiecare institutie educationala in parte		3	2	Înscrierea in universitati - http://www.edu.ro - Nu exista serviciu centralizat, posibilitatea de inscriere online depinde in functie de unversitate
30.1	<i>Înscrierea la clasa pregătitoare</i>	ÎNSCRIERE ÎN CLASA PREGĂTITOARE - 2018 Depunerea cererii prin: Sistemul Informatic Integrat al Învățământului din România - https://inscriere.edu.ro/cerere/registration.html Atenție! Completarea acestei cereri de înscriere nu garantează înscrierea copilului Dumneavoastră în unitatea de învățământ și nu elimină obligativitatea de a vă prezenta la unitatea de învățământ unde doriți înscrierea cu dosarul complet al copilului, în vederea validării prezentei cereri. Acest formular vă permite doar să vă prezentați la secretariatul școlii cu datele copilului pre-completate, scurtând timpul de așteptare al dvs și al celorlalți părinți. Procesul de înscriere se finalizează letric, prin prezentarea la unitatea de învățământ.	Școala	3	3	
30.2	<i>Înscrierea la școala generală</i>	ÎNSCRIERE ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL PRIMAR - 2018 Depunerea cererii prin: Sistemul Informatic Integrat al Învățământului din România -	Școala	3	3	

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
		<p>https://inscriere.edu.ro/cerere/registration.html</p> <p>Atenție! Completarea acestei cereri de înscriere nu garantează înscrierea copilului Dumneavoastră în unitatea de învățământ și nu elimină obligativitatea de a vă prezenta la unitatea de învățământ unde doriți înscrierea cu dosarul complet al copilului, în vederea validării prezentei cereri. Acest formular vă permite doar să vă prezentați la secretariatul școlii cu datele copilului pre-completate, scurtând timpul de așteptare al dvs și al celorlalți părinți.</p> <p>Procesul de înscriere se finalizează letric, prin prezentarea la unitatea de învățământ.</p>				
30.3	<i>Evaluarea Națională (Examenul de capacitate)</i>	<p>Școli</p> <p>Inspectorate de Învățământ Județene</p> <p>Inspectoratul General de Învățământ al Municipiului București</p>	Școala	3	4	<p>Înscrierea la examenul de Capacitate 2013 este o formalitate, iar actele necesare, copie după certificatul de naștere al elevului și copii după buletinele părinților, oricum există în dosarele școlare ale fiecărui copil.</p> <p>De asemenea, există și o cerere tip care trebuie completată de părinți, care poate fi ridicată de la școală însă în unele unități de învățământ, aceste cereri, la rândul lor o formalitate, sunt completate chiar de către copii.</p> <p>Toate unitățile de învățământ de stat care au gimnaziu, fie că sunt școli generale sau colegii servesc drept centre de examinare pentru Evaluarea Națională 20xx (Capacitate) și toți copiii trebuie să parcurgă formalitatea de înscriere, care are loc în la jumătatea lunii iunie. Actele necesare sunt următoarele: copie după certificatul de naștere al elevului, copie după buletinele părinților și cererea tip de înscriere care se poate ridica de la unitatea de învățământ.</p> <p>Grad de sofisticare: 4 Înscrierile se fac de către școală folosind Sistemul Informatic Integrat al Educației, prin prepoluparea fișelor de înscriere cu informația despre elev existentă în sistem.</p>
30.4	<i>Repartizarea națională computerizată a absolvenților clasei a VIII-a în licee</i>	<p>Licee</p> <p>Colegii</p> <p>Colegii Tehnice</p>	Liceu	3	4	<p>Admiterea absolvenților clasei a VIII-a în învățământul liceal de stat pentru anul școlar 2017-2018 se desfășoară potrivit cadrului normativ aprobat de Ministerul Educației.</p>

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
		Colegii Naționale				<p>Admiterea absolvenților clasei a VIII-a în învățământul liceal de stat pentru anul școlar 2017-2018 se desfășoară în conformitate cu Metodologia de organizare și desfășurare a admiterii în învățământul liceal de stat pentru anul școlar 2011-2012, aprobată prin Ordinul ministrului educației, cercetării, tineretului și sportului nr. 4.802/2010 privind organizarea și desfășurarea admiterii în învățământul liceal de stat pentru anul școlar 2011-2012.</p> <p>Probele de aptitudini organizate pentru admiterea în anul școlar 2017-2018 în liceele vocaționale se desfășoară în conformitate cu Metodologia de organizare și desfășurare și structura probelor de aptitudini pentru admiterea în liceele vocaționale, prevăzută în anexa nr. 3 la Ordinul ministrului educației naționale nr. 4.432/2014, cu modificările ulterioare.</p> <p>Admiterea absolvenților clasei a VIII-a în învățământul profesional de stat pentru anul școlar 2017-2018 se desfășoară în conformitate cu Metodologia de organizare și desfășurare a admiterii în învățământul profesional de stat, aprobată prin Ordinul ministrului educației naționale și cercetării științifice nr. 5068/2016.</p> <p>Admiterea absolvenților clasei a VIII-a în învățământul profesional dual pentru anul școlar 2017-2018 se desfășoară în conformitate cu Metodologia-cadru de organizare și desfășurare a admiterii în învățământul profesional dual pentru calificări profesionale de nivel 3, conform Cadrului național al calificărilor, aprobată prin Ordinul ministrului educației naționale nr. 3556/2017.</p> <p>Candidații care promovează, pe parcursul învățământului gimnazial, examene cu recunoaștere internațională pentru certificarea competențelor lingvistice în limbi străine pot solicita recunoașterea și echivalarea rezultatelor obținute la aceste examene cu proba de verificare a cunoștințelor de limbă modernă pentru</p>

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
						admiterea în clasele a IX-a cu program bilingv de predare a unei limbi moderne de circulație internațională.
30.5	Examenul de bacalaureat	Licee Colegii Colegii Tehnice Colegii Naționale	Liceu	3	4	rezultatele examenului de bacalaureat. Examenul național de Bacalaureat 2018 se desfășoară în conformitate cu prevederile Metodologiei de organizare și desfășurare a examenului de Bacalaureat - 2011 (aprobată prin ordinul ministrului educației, cercetării, tineretului și sportului nr. 4.799/2010 privind organizarea și desfășurarea examenului de Bacalaureat - 2011, cu modificările ulterioare), și cu prevederile ordinului de ministru atașat. Modele orientative de subiecte pentru examenul național de Bacalaureat 2018 sunt disponibile aici. Ordinele de ministru care aprobă/modifică/actualizează listele examenelor în virtutea cărora pot fi recunoscute & echivalente certificatele/atestatele de competențe lingvistice, respectiv competențe digitale sunt publicate aici.
30.6	Înscrierea la facultate	Universtități Facultăți Academii de arte Academii de învățământ militar	UNIV	3	1	
30.7	Înscrierea la cursurile de master	Universtități Facultăți Academii de arte Academii de învățământ militar	UNIV	3	1	
30.8	Înscrierea la doctorat	Universtități Facultăți - Școli doctorale Academii de arte Academii de înalte studii militare	UNIV	3	1	
30.9	Înscrierea la alte forme de învățământ vocațional / învățământ dual în unității de stat	Unități de învățământ vocațional Unități de învățământ dual	Școală	3	4	Admiterea absolvenților clasei a VIII-a în învățământul liceal de stat pentru anul școlar 2017-2018 se desfășoară potrivit cadrului normativ aprobat de Ministerul Educației. Admiterea absolvenților clasei a VIII-a în învățământul liceal de stat pentru anul școlar 2017-2018 se desfășoară

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
						<p>În conformitate cu Metodologia de organizare și desfășurare a admiterii în învățământul liceal de stat pentru anul școlar 2011-2012, aprobată prin Ordinul ministrului educației, cercetării, tineretului și sportului nr. 4.802/2010 privind organizarea și desfășurarea admiterii în învățământul liceal de stat pentru anul școlar 2011-2012.</p> <p>Probele de aptitudini organizate pentru admiterea în anul școlar 2017-2018 în liceele vocaționale se desfășoară în conformitate cu Metodologia de organizare și desfășurare și structura probelor de aptitudini pentru admiterea în liceele vocaționale, prevăzută în anexa nr. 3 la Ordinul ministrului educației naționale nr. 4.432/2014, cu modificările ulterioare.</p> <p>Admiterea absolvenților clasei a VIII-a în învățământul profesional de stat pentru anul școlar 2017-2018 se desfășoară în conformitate cu Metodologia de organizare și desfășurare a admiterii în învățământul profesional de stat, aprobată prin Ordinul ministrului educației naționale și cercetării științifice nr. 5068/2016.</p> <p>Admiterea absolvenților clasei a VIII-a în învățământul profesional dual pentru anul școlar 2017-2018 se desfășoară în conformitate cu Metodologia-cadru de organizare și desfășurare a admiterii în învățământul profesional dual pentru calificări profesionale de nivel 3, conform Cadrului național al calificărilor, aprobată prin Ordinul ministrului educației naționale nr. 3556/2017.</p> <p>Candidații care promovează, pe parcursul învățământului gimnazial, examene cu recunoaștere internațională pentru certificarea competențelor lingvistice în limbi străine pot solicita recunoașterea și echivalarea rezultatelor obținute la aceste examene cu proba de verificare a cunoștințelor de limbă modernă pentru admiterea în clasele a IX-a cu program bilingv de predare a unei limbi moderne de circulație internațională.</p>

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenime ntului de viață	Grad de s sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
30.1	Înscrierea la cursuri de pregătire / calificare / formare continuă	Înscrierea se face direct la operatorii economici care oferă cursuri de pregătire / calificare / formare continuă (centre de instruire, centre de pregătire, centre de instruire sectoriale, operatori economici, etc.)		3	1	
31	Emigrare în România					
31.1	Imigrarea în România (pentru cetățenii altor state care solicită rezidența în România)	Birourile Judetene pentru Imigrari	BJI	4	3	<p>Sistemul informatic intergat este centralizat și este întreținut și administrat la sediile centrale ale Inspectoratului General pentru Imigări. Birourile teritoriale lucrează direct cu acest sistem.</p> <p>Gradul de sofisticare este 1 - deoarece formularele disponibile pentru descărcare sau completare online nu sunt specifice evenimentului de viață analizat, ci se referă la alte aspecte ale activității:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FORMULAR PETIȚII - CERERE PENTRU EXERCITAREA DREPTULUI DE ACCES - FORMULAR ACREDITARE PRESA - FORMULAR DE SOLICITARE A INFORMAȚIILOR -- Formular de solicitare a informațiilor publice în baza Legii nr. 544/2001 -- Formular pentru transmiterea reclamației administrative în cazul primirii unui răspuns negativ la o solicitare formulată în baza Legii 544/2001 -- Formular pentru transmiterea reclamației administrative în cazul neprimirii în termen a răspunsului solicitării formulate în baza Legii 544/2001
31.2	Emigrarea din România (pentru cetățeni români care își stabilesc rezidența în alt stat)	Misiunile diplomatice sau la oficiile consulare ale României din statul respectiv / Ministerul Afacerilor Externe	Ambasade/Consulate	4	1	
32	Obținerea cetățeniei	Autoritatea Nationala pentru Cetatenie Misiunile diplomatice sau oficiile consulare ale Romaniei	ANC Ambasade/consulate	4	1	
33	Ghiduri și informații de călătorie					
33.1	Ghiduri și informații de călătorie în străinătate	Ministerul Afacerilor Externe	MAE	3	1	

Nr Crt	Evenimentul de viață	Instituția publică care administrează evenimentul de viață	Cod inst adm	Categori a evenimentului de viață	Grad de sofisticare al serviciilor de e-guvernare (1-5)	Comentarii
33.2	Ghiduri și informații de călătorie în străinătate în țară	Ministerul Afacerilor Interne (pentru situația drumurilor naționale) Ministerul Transporturilor (pentru alte căi de comunicație) Inspectoratul pentru Situații de Urgență	MAI / MT	3	1	
34	Obținerea unei vize (inclusiv e-viza)	Ministerul Afacerilor Externe	MAE	4	3	Sistemul e-viza (http://evisa.mae.ro/) prin care cetățenii altor state pot solicita o viză de călătorie în România. Cetățenii români pot solicita vize de călătorie în alte state (care nu sunt membre ale Uniunii Europene) folosind sistemele similare e-Visa din statele pentru care solicită viza de călătorie.
35	Obținerea unui pașaport	Serviciile Publice Comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor constituite în cadrul prefecturilor	SPC	4	4	Eliberarea documentelor personale - Pasaport: http://www.pasapoarte.mai.gov.ro/ ; http://www.mai.gov.ro/
36	Denunțarea unei ilegalități	Sectiile de Politie Parchete ANAF - Directia Generala Antifrauda ITM Alte autoritati competente	MAI Ministerul Public Alte autoritati Competente	3	1	Serviciu pentru monitorizarea declaratiilor la politie - http://www.politiaromana.ro - Nivel de sofisticare: 1

Accesul cetățenilor la serviciile publice online se face direct pe siteul sau portalul autorităților respective, sau în mod uniform prin intermediul Punctului Unic de Contact electronic (PCUE – <http://e-guvernare.ro/>).

Suplimentar, a fost realizată o analiză comparativă a evenimentelor de viață care prezintă un nivel redus de sofisticare, cu situația din țările luate drept referință pentru bunele practici (Austria, Estonia, Spania) și au fost propuse în baza elementelor observate, o serie de recomandări, așa cum poate fi observat în tabelul de mai jos.

Tabel 5 Analiză a lacunelor și recomandări în comparație cu situația din țările luate drept referință pentru bunele practici europene recomandate în cadrul proiectului

Nr. crt.	ID EV	Denumire Eveniment de Viață	Țara/ Element de bună practică	Recomandare
1	4	Obținerea de surse de finanțare	Austria: Înscrierea în programele de finanțare, solicitarea acordului de principiu pentru finanțare și completarea planului de afaceri în vederea obținerii finanțării se pot realiza integral online pe portalul eCall (ecall.ffg.at).	Obținerea surselor de finanțare este un eveniment de viață operaționalizat la nivelul autorităților competente să acorde și să gestioneze aceste surse de finanțare. Aceste autorități au proceduri specifice, sectoriale, pentru primirea cererilor de finanțare, stabilirea eligibilității solicitanților și proiectelor pentru finanțare și pentru acordarea finanțării. Buna practică internațională a evoluat în direcția implementării unor sisteme informatice integrate de administrate și control (în engleză Integrated Administration and Control System IACS), această practică fiind adoptată în România în mod explicit de Agenția pentru Plăți și Intervenție în Agricultură (APIA) și Agenția pentru Finanțarea Investițiilor

Nr. crt.	ID EV	Denumire Eveniment de Viață	Țara/ Element de bună practică	Recomandare
			<p>Estonia: Înscrierea în programele de finanțare, solicitarea acordului de principiu pentru finanțare și completarea planului de afaceri în vederea obținerii finanțării se fac online on cadrul platformelor www.eas.ee, respectiv www.pria.ee/et/ePRIA</p> <p>Spania: Actele se depun exclusiv online, prin intermediul portalului www.enisa.es.</p>	<p>Rurale (AFIR), care au implementat sisteme de primă generație, prin dezvoltări succesive, începând cu anul 2006. Ministerul Fondurilor Europene a implementat un sistem din această categorie pentru managementul programelor operaționale – SMIS (cu versiunile sale succesive mySMIS, etc.)</p> <p>Sistemele actuale sunt insulare, fiind construite, operate și administrate de fiecare autoritate sau agenție în parte. Funcționalitățile de bază sunt similare, dar nivelul de eficiență, funcționalitățile și tehnologia utilizată la implementare diferă mult, fiind sisteme eterogene, de mare complexitate.</p> <p>Recomandarea Consultantului pentru digitizarea acestui eveniment de viață este de a extinde această bună practică (larg folosită în statele membre UE pentru acest eveniment de viață) către toate autoritățile publice, agențiile și instituțiile publice care operaționalizează acest eveniment de viață, concomitent cu realizarea unor economii de scară prin implementarea sistemelor integrate de administrare și control pe cloudul guvernamental, folosind tehnologii aliniat, funcționalități extinse și sisteme de management al fluxurilor de lucru.</p> <p>Arhitectura acestor sisteme ar trebui să cuprindă cel puțin cele două super-blocuri funcționale – un sistem de tip fereastră unică (engl. Single Window) prin care solicitanții să interacționeze cu autoritățile, în etapa de pregătire și de punere a cererilor și componenta de sistem integrat de administrare și control (ICAS). Un alt treilea super-bloc funcțional recomandat este sistemul de audit integrat prin care se va realiza controlul de integritate asupra celor două sisteme (Single Window și IACS) pentru detectarea și eliminarea riscurilor de fraudă sau manipulare a datelor pentru a favoriza doar anumite cereri de finanțare.</p> <p>Implementarea acestor sisteme pe platforma cloudului guvernamental are multiple beneficii, astfel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - va permite integrarea și schimbul de date prin servicii publice digitale între instituțiile care dețin registre naționale, intens utilizate în analiza cererilor, stabilirea eligibilității solicitanților și proiectelor, cu implementarea principiului once-only - va asigura un grad înalt de integritate pentru sisteme, informațiile care atestă calitatea solicitanților fiind obținute direct de la autoritățile competente, prin servicii publice digitale, nu prin documente în format fizic, care necesită operațiuni de procesare, emitere, digitalizare, reprocesare și abia apoi pot fi utilizate în procesul administrativ – în acest mod se elimină erorile umane, materiale și suspiciunile de fraudă – procesul administrativ folosind doar informații oficiale, de la autoritățile competente, furnizare direct între autoritatea solicitantă și cea care deține informațiile de bază (fără ca acestea să treacă pe la solicitant sau pe terți interesați în obținerea finanțării) - Expunerea serviciilor publice digitale pentru solicitanți se poate face foarte ușor prin PCUe, împreună cu procedurile administrative, crescând audiența, transparența, trasabilitatea și eficiența lor - Realizarea de economii de scară prin reutilizarea componentelor arhitecturale și tehnologice ale sistemelor – pe cloudul guvernamental - Devine posibilă digitalizarea întregului proces administrativ și de control de-a lungul întregului flux de lucru – de la depunerea cererii de finanțare, până la semnarea contractului de finanțare, folosind doar mijloace și servicii publice digitale, cu implementarea principiului once-only, prin servicii publice digitale cu grad înalt de sofisticare
2	5	Obținerea de garanții pentru întreprinderi	Austria/Estonia/Spania: Actele se pot depune/ridica la sediul băncii sau online.	<p>Acest eveniment de viață este un eveniment de viață operaționalizat la nivelul autorităților competente să acorde și să gestioneze surse de finanțare și al băncilor comerciale care pot acorda garanții financiare pentru solicitanți și pentru proiecte.</p> <p>În prezent procesele administrative se desfășoară lent, prin proceduri tradiționale, birocratice, bazate pe documente în format fizic, cu care se realizează comunicarea între instituții financiare și autorități.</p>

Nr. crt.	ID EV	Denumire Eveniment de Viață	Țara/ Element de bună practică	Recomandare
				<p>Bunele practici din alte state membre UE indică utilizarea pe scară largă a unor servicii publice digitale operaționalizate de instituțiile financiare prin platformele de Internet Banking, pentru depunerea, analiza, acordarea și controlul administrativ al cererilor de garanții pentru finanțarea unor proiecte ale solicitanților.</p> <p>Fondul național pentru garantarea creditelor pentru întreprinderii mici și mijlocii (FNGCMM) este instituția care intermediază emiterea acestor garanții pentru proiectele eligibile pentru finanțarea din surse administrate guvernamentale, pentru care statul acordă sau susține o parte din garanții. Fondul operează un sistem informatic care oferă doar mică automatizare proceselor de business, prin funcții suport elementare de tip birotică și digitizare simplă de documente prin scanare, etc.</p> <p>Procesele de business folosesc pe scară largă informații de la autorități competente deținătoare de registre, de la autoritățile care oferă sursele de finanțare și de la bănci comerciale – însă aceste informații sunt vehiculate prin proceduri tradiționale, pe hârtie.</p> <p>Recomandarea consultantului este de a integra aceste procese de business în sistemele integrate de administrare și control ale autorităților care administrează sursele de finanțare – pe care am recomandat să fie implementate pe platforma cloudului guvernamental.</p> <p>Platformele de cloud guvernamental oferă posibilitatea implementării unor părți din sisteme în medii separate și securizate, dedicate unor instituții precum FNGCMM – prin virtualizarea resurselor tehnice și de business. În acest mod fiecare instituție, autoritate sau bancă va opera în propria partiție a sistemului integrat de administrare și control, în deplină siguranță și confidențialitate, folosind pe scară largă servicii publice digitale pentru a verifica datele administrative utilizate în procesele de afaceri direct din sursele autoritative (în mare parte acestea sunt instituțiile care dețin registre – fiscal, Registrul comerțului, finanțatorii, ș.c.l.)</p> <p>Interfața cu solicitanții se poate implementa mult mai eficient și natural prin PCUe, oferind transparență și flexibilitate pentru procedurile administrative de urmat.</p> <p>Interconectarea și interoperabilitatea serviciilor publice digitale din sistemele integrate de administrare și control ale instituțiilor și autorităților care concură la realizarea acestui eveniment de viață va implementa astfel servicii publice digitale cu grad înalt de sofisticare, în mod natural cu respectarea principiului once-only, pe o platformă sigură și eficientă – cloudul guvernamental.</p>
3	8	Transfer de proprietate	<p>Estonia: Diversele părți ale registrului funciar pot fi consultate la sediul Serviciului de registru funciar sau la cabinetele notariale, folosindu-se un motor de căutare (https://kinnistusraamat.rik.ee/detailparing/Login.aspx).</p>	<p>În România transferul de proprietate este un eveniment de viață administrat dispersat – fiind un eveniment de drept privat, direct între persoane fizice și juridice. În realizarea acestui eveniment de viață au roluri clare notarii și Agenția Națională de Cadastru și Publicitate Imobiliară (ANCP). În prezent ANCP pune la dispoziție prin portalul instituției servicii publice digitale de informare, de emitere de certificate cadastrale, afișare date geospațiale despre proprietăți, interfețe pentru specialiștii în cadastru și pentru solicitanții (cetățeni și companii).</p> <p>ANCP este administrator de registru național (registru de cadastru). Chiar dacă ANCP oferă multiple servicii publice digitale – acestea sunt foarte slab utilizate de alte instituții în procesele lor administrative, solicitanții trebuind să furnizeze acestor instituții documentele doveditoare în format fizic, tradițional.</p> <p>Integrare serviciilor publice digitale oferite de ANCP trebuie făcută în sisteme integrate de administrare și control ale instituțiilor care utilizează informații despre proprietăți și proprietari, în procesele lor administrative. Recomandare consultantului este pentru expunerea mai largă a serviciilor publice digitale și procedurilor operaționale existente ale ANCP prin PCUe, și pentru integrarea acestor servicii în sistemele IACS ale autorităților și instituțiilor competente. Astfel impactul digitalizării serviciilor publice ANCP se va multiplica prin conectarea la procesele administrative de verificare și control ale altor instituții, crescând gardul de sofisticare a serviciilor publice puse la dispoziție de acestea.</p>

Nr. crt.	ID EV	Denumire Eveniment de Viață	Țara/ Element de bună practică	Recomandare
				<p>Deoarece ANCPI emite documente și certificate în format digital semnate electronic cu semnătură electronică calificată – este esențial ca serviciile platformei EIDAS să devină rapid funcționale, pentru a permite verificarea tuturor semnăturilor digitale de pe aceste documente și de pe documentele conexe într-un singur loc, indiferent emițătorul acestora.</p> <p>Semnăturile digitale utilizate de ANCPI sunt emise de furnizori de servicii digitale de încredere din România, însă semnăturile digitale ale solicitanților și terților implicați în realizarea evenimentului de viață care trebuie verificate și recunoscute obligatoriu pot proveni din orice stat membru al UE.</p> <p>Operaționalizarea platformei EIDAS va facilita verificarea acestora într-un singur punct, simplificând major realizarea acestui eveniment de viață cu mijloace digitale.</p>
4	9	Obținerea permisului de conducere auto	<p>Estonia: Informația din registrele de conducători auto și din cel de autovehicule este disponibilă gratuit, inclusiv prin servicii publice electronice (verificare Emitere Permis de Conducere, verificare Emitere Certificat de Înmatriculare, verificare disponibilitate număr auto, verificare Stare înmatriculare (inclusiv starea inspecției tehnice a autovehiculului), etc.). Seturi de date statistice sunt disponibile sub formă de date deschise, prin intermediul portalului https://opendata.riik.ee/en.</p> <p>Spania: Pentru administrarea, operarea și întreținerea sistemelor informatice – Direcția Generală a Traficului, aparținând Ministerului de Interne, pune la dispoziția cetățenilor Oficiul Electronic. Acest site electronic este accesat de pe adresa electronică https://sede.dgt.gob.es, prin care utilizatorii își pot exercita dreptul de acces la informații, servicii și proceduri electronice.</p>	<p>Operațiunile administrative pentru acest eveniment de viață au fost optimizate de către DRPCIV / MAI în mod semnificativ în anii 2016-2020.</p> <p>Impactul pozitiv este vizibil – traseul administrativ mai scurt, realizat cu economii de efort vizibile, în mai multă siguranță și cu mai multă flexibilitate.</p> <p>Durata necesară pentru emiterea, pentru re-emiterea sau preschimbarea permisului de conducere a scăzut în prezent sub două ore de la preluarea datelor biometrice și faciale actuale (în punctele de lucru cu mare afinență, unde sunt instalate echipamentele de personalizare). Serviciile publice digitale implementate în intern de MAI permit verificarea cvasi – instantanee a informațiilor despre deținătorul permisului, într-un sistem de tip fereastră unică.</p> <p>Gradul de sofisticare al serviciilor publice digitale oferite de DRPCIV/MAI poate fi crescut prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - implementarea unui sistem electronic de plăți (de exemplu implementarea plății pentru permisul de conducere prin ghiseul.ro, cu realizarea interoperabilității cu sistemul administrativ pentru emiterea permiselor de conducere), care va simplifica și mai mult procedura de emitere - preluarea bunei practici din Spania și Estonia privind Oficiul Electronic pentru interacțiunea cu solicitanții (conducătorii auto) - implementarea notificării centrate pe cetățean, pentru avertizarea conducătorilor auto despre iminența expirării documentului / permis de conducere, după buna practică implementată de Direcția Generală de Pașapoarte din România.
5	10	Încheierea de contracte individuale de muncă	<p>Estonia: Actele se pot depune/ridica online pe portalul autorității – folosind autentificarea și managementul accesului cu mijloace electronice (Mobile service sau card de identitate electronic). Documentele se emit în format dematerializat – securizate cu semnătura digitală calificată, emisă de autorități tuturor cetățenilor și rezidenților.</p> <p>Spania: Solicitații pot cere și primi documente în format electronic – extrase, adevăruri.</p>	<p>Operațiunile administrative pentru acest eveniment de viață se desfășoară distribuit, la operatorii economici care țin Registrul de Evidență a Salariaților (REVISAL) în format electronic, transmițând periodic informațiile prin upload în sistemul REGES al Inspecției Muncii.</p> <p>Inspeția Muncii emite solicitanților situația înscrierii în REGES în format electronic, folosind o procedură simplă și eficientă prin intermediul poștei electronice. Metoda are unele slăbiciuni de Securitate, poșta electronică putând fi interceptată sau copiată de pe serverele de transit, de persoane rău voitoare. de persoane rău voitoare.</p> <p>Recomandăm înscrierea în PCUe a procedurii operaționale de emitere a situației înscrierii în REGES – modalitatea de livrare prin PCUe fiind mai bine securizată împotriva interceptării sau copierii neautorizate.</p>

Nr. crt.	ID EV	Denumire Eveniment de Viață	Țara/ Element de bună practică	Recomandare
6	12	Asigurarea viitorului personal	Austria/Estonia/Spania: Actele se pot depune personal sau online.	Operațiunile administrative pentru acest eveniment de viață se desfășoară distribuit, la diferitele instituții care administrează sau operaționalizează părți din acest eveniment de viață. Recomandăm înscrierea în PCUe a procedurilor operaționale de primire a cererilor și de emiteră a documentelor în format electronic – modalitatea de livrare prin PCUe fiind mai bine securizată împotriva interceptării sau copierii neautorizate.
7	14	Înregistrarea unui autovehicul	Austria/Estonia/Spania: Informația despre permise și certificate de înmatriculare este foarte sigură deoarece procesele de asigurare a datelor sunt aplicate strict și de foarte mult timp. Informația este structurată și interoperabilă prin sistemul EUCARIS. EUCARIS este un sistem de schimb de informații care oferă o infrastructură și un software țărilor prin care să-și împărtășească, printre altele, informațiile de înregistrare a vehiculelor și a permiselor de conducere, ajutând la combaterea furtului de mașini și a fraudelor înregistrate. EUCARIS este dezvoltat de autoritățile guvernamentale și este capabil să susțină toate tipurile de schimburi de informații legate de transporturi, bazate pe tratate, directive, acorduri bilaterale și multilaterale. În cazul Austriei, în locul certificatului convențional de înregistrare a hârtiei Partea I, poate fi selectat un certificat de înregistrare în formatul cartelei cu cip. Partea a II-a a certificatului de înmatriculare rămâne hârtie și va continua să fie legată de certificatul de aprobare. Aplicația este aceeași ca și pentru certificatul de admitere pe hârtie. Cartela va fi livrată prin poștă, în termen de două săptămâni, până la adresa de admitere.	Operațiunile administrative pentru acest eveniment de viață au fost optimizate de către DRPCIV / MAI în mod semnificativ în anii 2016-2020. Impactul pozitiv este vizibil – traseul administrativ mai scurt, realizat cu economii de efort vizibile, în mai multă siguranță și cu mai multă flexibilitate. Optimizarea s-a făcut prin implementarea de servicii publice digitale de tip Oficiu Electronic (sistem din categoria Single Window) deschise importatorilor și vânzătorilor de autovehicule, prin care se depun documentele autovehiculelor nou fabricate în România sau importate oferite spre vânzare către DRPCIV de către importator sau comerciant, pentru înmatriculare. Sunt astfel simplificate procedurile administrative, verificarea documentelor, aglomerația la ghișee, și erorile umane la introducerea datelor. Durata necesară pentru emiterea, pentru re-emiterea sau preschimbarea certificatelor de înmatriculare a scăzut în prezent sub două ore de la preluarea datelor (în punctele de lucru cu mare afinență, unde sunt instalate echipamentele de tipărire și securizare a documentelor). Serviciile publice digitale implementate în intern de MAI împreună cu schimbul de date cu Registrul Autor Român, permit verificarea cvasi – instantanee a informațiilor despre deținătorul vehiculului, despre vehicul, într-un sistem de tip fereastră unică. Livrarea la domiciliul proprietarului prin Poșta Română a documentelor emise a simplificat procesul, a redus timpii administrativi și a crescut sensibil satisfacția publică referitoare la calitatea serviciului. DRPCIV a luat măsuri și a tradus informațiile oferite despre serviciile publice oferite în limbi de circulație internațională, crescând astfel audiența și transparența pentru procedurile administrative și serviciile publice digitale oferite. Gradul de sofisticare al serviciilor publice digitale oferite de DRPCIV/MAI mai poate fi crescut prin: <ul style="list-style-type: none"> - implementarea unui sistem electronic de plăți (de exemplu implementarea plății pentru emiteră sau preschimbare certificat de înmatriculare, plăcuțe cu numere de circulație, etc. , cu realizarea interoperabilității cu sistemul administrativ pentru evidența vehiculelor), care va simplifica și mai mult procedura de emiteră - preluarea bunei practici din Spania și Estonia privind Oficiul Electronic pentru interacțiunea cu solicitanții - proprietarii auto, lărgind numărul de utilizatori (în prezent de această facilitate beneficiază comercianții de autovehicule, care fac înregistrarea pentru clienții lor vânzarea vehiculului) - implementarea notificării centralizate pe cetățean, pentru avertizarea proprietarilor auto despre iminența expirării documentului, a ITP-ului, etc., după buna practică implementată de Direcția Generală de Pașapoarte din România.
8	15	Cumpărarea/Închirierea/Construirea unei case	Estonia: Diversele părți ale registrului funciar pot fi consultate la sediul Serviciului de registru funciar sau la cabinetele notariale, folosindu-se un motor de căutare (https://kinnistusraamat.rik.ee/detailparing)	În România transferul de proprietate pentru cumpărarea unei locuințe este un eveniment de viață administrat dispersat – fiind un eveniment de drept privat, direct între persoane fizice și juridice. În realizarea acestui eveniment de viață au roluri clare notarii și Agenția Națională de Cadastru și Publicitate Imobiliară (ANCP). Închirierea unei locuințe este de asemenea un eveniment de viață de drept privat, care are susținere prin serviciu public digital la înscrierea pentru plata impozitului pentru veniturile provenite din cedarea utilizării bunurilor

Nr. crt.	ID EV	Denumire Eveniment de Viață	Țara/ Element de bună practică	Recomandare
			<p>/Login.aspx) . Consultarea registrului funciar la sediul Serviciului de registru funciar este gratuită. Proprietarii unui bun pot consulta în mod gratuit datele privind bunul pe care îl dețin și dosarul de proprietate folosind portalul www.eesti.ee. Spania: Schimbare de adresă poate fi notificată electronic la următoarea adresă: https://cambiodomicilio.redsara.es.</p>	<p>(operaționalizat cu serviciu public digital cu grad de sofisticare 4, prin implementarea declarației unice de venit și depunerea ei cu mijloace digitale prin Spațiul Privat Virtual (SPV) sistem administrat și operaționalizat de către ANAF). În România obținerea permiselor de construcție – parte din evenimentul de viață - este un eveniment de viață administrat dispersat, fiind administrat de către autoritățile locale (la nivel de unitate administrativ teritorială – primărie) și reprezentanți locali ai formațiilor de pompieri, sanitare, etc.</p> <p>Înscrierea largă a autorităților publice cu procedurile administrative pentru obținerea permiselor și autorizațiilor de construcție în PCUe, împreună cu serviciile publice digitale pe care le pun la dispoziția publicului (depunere de documente, etc.) împreună cu extinderea sistemului de http://aici.gov.ro – care oferă servicii de registratură digitală tuturor instituțiilor care nu au o astfel de soluție implementată – va duce la simplificarea procedurilor administrative și înlocuirea lor cu un ansamblu de servicii publice digitale interconectate.</p> <p>Din sinergia utilizării acestor servicii publice digitale – se vor reduce pașii administrativi care necesită operațiuni manuale și prezentări la ghișeu, cu condiția utilizării pe scară largă a documentelor semnate digital, cu verificarea și recunoașterea semnăturii digitale (a solicitantului și a delegaților acestuia).</p> <p>Dezvoltarea unui sistem centralizat de depunere a cererilor de avize, permise și autorizații de construcție – de tip Oficiu Virtual / Sistem Single Window - care să fie operaționalizat pe cloudul guvernamental și să fie deschis autorităților publice locale – ar crește mult gradul de sofisticare al serviciilor publice digitale pentru acest eveniment de viață.</p> <p>În prezent ANCPI pune la dispoziție prin portalul instituției servicii publice digitale de informare, de emiteră de certificate cadastrale, afișare date geospațiale despre proprietăți, interfețe pentru specialiștii în cadastru și pentru solicitanți (cetățeni și companii).</p> <p>ANCPI este administrator de registru național (registru de cadastru).</p> <p>Chiar dacă ANCPI oferă multiple servicii publice digitale – acestea sunt foarte slab utilizate de alte instituții în procesele lor administrative, solicitanții trebuind să furnizeze acestor instituții documentele doveditoare în format fizic, tradițional.</p> <p>Integrarea serviciilor publice digitale oferite de ANCPI trebuie făcută în sisteme integrate de administrare și control ale instituțiilor care utilizează informații despre proprietăți și proprietari, în procesele lor administrative.</p> <p>Recomandare consultantului este pentru expunerea mai largă a serviciilor publice digitale și procedurilor operaționale existente ale ANCPI prin PCUe, și pentru integrarea acestor servicii în sistemele IACS ale autorităților și instituțiilor competente. Astfel impactul digitalizării serviciilor publice ANCPI se va multiplica prin conectarea la procesele administrative de verificare și control ale altor instituții, crescând gardul de sofisticare a serviciilor publice puse la dispoziție de acestea.</p> <p>Deoarece ANCPI emite documente și certificate în format digital semnate electronic cu semnătură electronică calificată – este esențial ca serviciile platformei EIDAS să devină rapid funcționale, pentru a permite verificarea tuturor semnăturilor digitale de pe aceste documente și de pe documentele conexe într-un singur loc, indiferent emițătorul acestora.</p> <p>Semnăturile digitale utilizate de ANCPI sunt emise de furnizori de servicii digitale de încredere din România, însă semnăturile digitale ale solicitanților și terților implicați în realizarea evenimentului de viață care trebuie verificate și recunoscute obligatoriu pot proveni din orice stat membru al UE.</p> <p>Operaționalizarea platformei EIDAS va facilita verificarea acestora într-un singur punct, simplificând major realizarea acestui eveniment de viață cu mijloace digitale.</p> <p>Consultantul mai recomandă dezvoltarea unor servicii publice electronice pentru notificarea electronică a schimbării adresei curente a solicitantului și pentru adăugarea unei noi adrese asociate cu persoana fizică.</p>

Nr. crt.	ID EV	Denumire Eveniment de Viață	Țara/ Element de bună practică	Recomandare
				Informația este utilă în cadrul multor procese administrative – atunci când un solicitant sau beneficiar de servicii publice are pe lângă adresa de domiciliu unde este înregistrat cu serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor, mai are și alte proprietăți sau locuiește permanent sau temporar la altă adresă.
9	16	Înscrierea la bibliotecă	Austria/Estonia/Spania: Actele necesare obținerii permisului de înscriere se pot depune și online.	Operațiunile administrative pentru acest eveniment de viață se desfășoară distribui la diferitele biblioteci din țară. Pentru început : - recomandăm extinderea sistemului Bibliotecii Naționale pentru înscrierea la bibliotecă pentru toate bibliotecile județene și pentru toate bibliotecile din rețeaua Bibliotecii Naționale, cu emiterea și livrarea cardului fie la sediul central, fie la domiciliu prin poștă - acceptarea noului card electronic național de identitate (cardul de identitate cu cip) ca instrument de acces la bibliotecă, simplificând procedurile de înscriere și control acces. Recomandăm înscrierea în PCUe a procedurii operaționale de emitere a permisului de acces la bibliotecă.
10	18	Pierderea locului de muncă	Austria: Cetățenii au posibilitatea să își creeze un cont personal în platforma AMS („eAMS account”) prin care pot utiliza serviciile online aferente evenimentului de viață. Estonia: Informațiile necesare cetățeanului cu privire la evenimentul de viață „Pierderea locului de muncă” se pot obține online prin intermediul portalului https://www.tootukassa.ee/ sau de la cel mai apropiat birou al Fondului pentru Asigurări de Șomaj. Formularele tip pot fi completate online sau pot fi completate în format fizic la birourile locale. Spania: Informațiile necesare cetățeanului cu privire la evenimentul de viață „Pierderea locului de muncă” se pot obține online prin intermediul portalului https://www.empleate.gob.es sau de la cel mai apropiat oficiu local. Formularele tip pot fi completate online sau pot fi completate în format fizic la birourile locale.	Acest eveniment de viață este un eveniment de viață operaționalizat la nivelul autorităților competente deconcentrate ale ANOFM. În prezent procesele administrative se desfășoară lent, prin proceduri tradiționale, birocratice, bazate pe documente în format fizic, parțial informatizate, cu care se realizează comunicarea între instituții financiare și autorități. Bunele practici din alte state membre UE indică utilizarea pe scară largă a unor servicii publice digitale operaționalizate de instituțiile din domeniul securității sociale depunerea, analiza, acordarea și controlul administrativ al cererilor pentru indemnizația de șomaj și alte forme de sprijin. Procesele de business folosesc pe scară largă informații de la autorități competente deținătoare de registre, de la foștii angajatori, autoritățile fiscale șcl. Recomandarea consultantului este de a integra aceste procese de business în sistemele integrate de administrare și control ale autorităților care administrează resursele de securitate socială – pe care am recomandat să fie implementate pe platforma cloudului guvernamental. Platformele de cloud guvernamental oferă posibilitatea implementării unor părți din sisteme în medii separate și securizate, dedicate unor instituții precum ANOFM – prin virtualizarea resurselor tehnice și de business. În acest mod fiecare instituție, autoritate sau bancă va opera în propria partție a sistemului integrat de administrare și control, în deplină siguranță și confidențialitate, folosind pe scară largă servicii publice digitale pentru a verifica datele administrative utilizate în procesele de afaceri direct din sursele autoritative (în mare parte acestea sunt instituțiile care dețin registre – fiscal, Registrul comerțului, finanțatorii, ș.c.l.) Interfața cu solicitanții se poate implementa mult mai eficient și natural prin PCUe, oferind transparență și flexibilitate pentru procedurile administrative de urmat. Interconectarea și interoperabilitatea serviciilor publice digitale din sistemele integrate de administrare și control ale instituțiilor și autorităților care concură la realizarea acestui eveniment de viață va implementa astfel servicii publice digitale cu grad înalt de sofisticare, în mod natural cu respectarea principiului once-only, pe o platformă sigură și eficientă – cloudul guvernamental.
11	21	Înregistrarea persoanelor cu dizabilități în vederea obținerii drepturilor sociale (indemnizației lunare/indemnizației de însoțitor, după caz) sau alte drepturi aferente	Estonia: Documentele aferente se pot depune/ridica online la www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/teeninduskohad .	Acest eveniment de viață este un eveniment de viață operaționalizat la nivelul autorităților competente deconcentrate ale Agenția pentru persoanele cu dizabilități. În prezent procesele administrative se desfășoară lent, prin proceduri tradiționale, birocratice, bazate pe documente în format fizic, parțial informatizate, cu care se realizează comunicarea între instituții și autorități. Bunele practici din alte state membre UE indică utilizarea pe scară largă a unor servicii publice digitale operaționalizate de instituțiile din domeniul securității sociale depunerea, analiza, acordarea și controlul administrativ al cererilor pentru indemnizația pentru persoanele cu dizabilități și alte forme de sprijin.

Nr. crt.	ID EV	Denumire Eveniment de Viață	Țara/ Element de bună practică	Recomandare
				<p>Procesele de business folosesc pe scară largă informații de la autorități competente deținătoare de registre, de la foștii angajatori, autoritățile fiscale șcl.</p> <p>Recomandarea consultantului este de a integra aceste procese de business în sistemele integrate de administrare și control ale autorităților care administrează resursele de securitate socială – pe care am recomandat să fie implementate pe platforma cloudului guvernamental.</p> <p>Platformele de cloud guvernamental oferă posibilitatea implementării unor părți din sisteme în medii separate și securizate, dedicate unor instituții precum APPD – prin virtualizarea resurselor tehnice și de business. În acest mod fiecare instituție, autoritate sau bancă va opera în propria partiție a sistemului integrat de administrare și control, în deplină siguranță și confidențialitate, folosind pe scară largă servicii publice digitale pentru a verifica datele administrative utilizate în procesele de afaceri direct din sursele autoritative (în mare parte acestea sunt instituțiile care dețin registre – fiscal, Registrul comerțului, finanțatorii, ș.c.l.)</p> <p>Interfața cu solicitanții se poate implementa mult mai eficient și natural prin PCUe, oferind transparență și flexibilitate pentru procedurile administrative de urmat.</p> <p>Interconectarea și interoperabilitatea serviciilor publice digitale din sistemele integrate de administrare și control ale instituțiilor și autorităților care concură la realizarea acestui eveniment de viață va implementa astfel servicii publice digitale cu grad înalt de sofisticare, în mod natural cu respectarea principiului once-only, pe o platformă sigură și eficientă – cloudul guvernamental.</p>
12	22	Programarea unui consult medical	<p>Austria: Portalul web "Klinksuche.at" ajută pacienții să găsească spitalul care le satisface nevoile. Portalul informativ oferă informații neutre, calitative în funcție de câteva câmpuri completate de pacienți. Pentru spitale/departament specific: tipul de spital/departament specific, adresa pacientului și perimetrul. Pentru servicii și diagnostic: aria corpului care prezintă dureri, diagnostic, regiune, adresă, perimetrul de căutare a spitalului. Selectarea spitalului în funcție de distanță, numărul de cazuri similare tratate, feedback. Pentru ambulanță: specialitatea, tipul de spital, adresa pacientului. Se afișează rezultatele în funcție de proximitate, datele de contact și orar. https://klinksuche.at/suche/behandlungen</p> <p>Estonia: Alegerea medicului specialist și intervalul orar al consultației în oricare din instituțiile medicale care au contract cu Fondul de asigurări de sănătate, în funcție de disponibilitate și transmiterea trimiterii digital către medicul specialist ales prin portalul pentru pacienți</p>	<p>Acest eveniment de viață este extrem de fragmentat și distribuit. Centralizarea procedurilor administrative și înscrierea lor în PCUe ar asigura un acces simplu cu mijloace digitale la aceste servicii.</p>

Nr. crt.	ID EV	Denumire Eveniment de Viață	Țara/ Element de bună practică	Recomandare
			<p>https://e-estonia.com/solutions/healthcare/. De asemenea, fiecare persoană din Estonia care a vizitat un medic are o înregistrare electronică online care poate fi urmărită. Identificarea se realizează prin cardul electronic de identitate, informațiile despre sănătate sunt păstrate în siguranță și în același timp accesibile persoanelor autorizate. Tehnologia KSI Blockchain este utilizată pentru ca sistemul să asigure integritatea datelor și să atenueze amenințările interne la adresa datelor.</p> <p>Spania: Posibilitatea de a solicita o programare medicală online (completând numărul de securitate socială, CNP, și data de naștere se generează un formular care trebuie printat/salvat/memorat) există deja în unele comunități autonome și se dezvoltă în restul autonomiilor. Exemplu: https://www3.gobiernodecanarias.org/cita/salud/</p>	
13	23	Naștere	<p>Estonia: Dacă copilul se naște în spital, cererea de înregistrare a nașterii poate fi depusă electronic prin portalul de stat https://www.eesti.ee/portaal/portaal.sisen.e?level=30&loc=%2521rrteenus.avalused%3Ftab%3Duusavaldus%26tutvustus%3D1%26aliik%3DA05 sau folosind semnătura electronică prin e-mail. Părinții copiilor trebuie să fie căsătoriți unul cu celălalt pentru a utiliza acest serviciu. Certificatele sunt emise în limba Estonă, Engleză, Germană sau Franceză, iar actele necesare se pot depune/ridica personal de către solicitant sau electronic.</p> <p>Spania: Actele necesare se pot depune/ridica personal de către solicitant, electronic sau prin poștă. De asemenea, certificatul digital de naștere se emite imediat.</p>	Recomandarea consultantului vizează emiterea de duplicate după certificatul de naștere în format electronic și implementarea serviciilor publice digitale pentru verificări online destinate altor instituții pentru a implementa principiul once only în verificările administrative.

Nr. crt.	ID EV	Denumire Eveniment de Viață	Țara/ Element de bună practică	Recomandare
14	24	Căsătorie	<p>Estonia: Certificatul de căsătorie se eliberează în format digital. Există posibilitatea eliberării de duplicate după certificat, la cerere: personal sau prin e-serviciul Registrului populației https://www.eesti.ee/portaal/portaal.sisen.e?level=30&loc=%21rrteenus.avaldused%3Ftab%3Duusavaldu%26tutvustus%3D1%26aliik%3DA04.</p> <p>Spania: Există posibilitatea eliberării de duplicate după certificat, la cerere: personal, prin poștă sau online http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/servicios-ciudadano/tramites-gestiones-personales/certificadocertificacion1?param1=3. Certificatele de căsătorie electronică pot fi eliberate cu ștampila electronică a Direcției Generale a Registrului și a Notarilor pe baza datelor cuprinse în baza centrală de date a persoanelor înregistrate în Registrele Civile.</p>	Recomandarea consultantului vizează emiterea de duplicate după certificatul de căsătorie în format electronic și implementarea serviciilor publice digitale pentru verificări online destinate altor instituții pentru a implementa principiul once only în verificările administrative.
15	25	Divorț	Estonia/Spania: Emitere certificat de divorț în format digital.	Recomandarea consultantului vizează emiterea de duplicate după certificatul de divorț în format electronic și implementarea serviciilor publice digitale pentru verificări online destinate altor instituții pentru a implementa principiul once only în verificările administrative.
16	26	Deces	<p>Austria: Solicitarea unui certificat de deces se poate realiza în format electronic.</p> <p>Estonia: Certificatul de deces se emite în format digital.</p>	Recomandarea consultantului vizează emiterea de duplicate după certificatul de deces în format electronic și implementarea serviciilor publice digitale pentru verificări online destinate altor instituții pentru a implementa principiul once only în verificările administrative.
17	27	Obținerea indemnizației de creștere a copilului	Austria: Solicitarea anumitor tipuri de indemnizații dar și depunerea documentației aferente se poate efectua cu card de cetățenie/ semnătura electronică la https://www.sozialversicherung.at/cdscontent/?contentid=10007.771188&viewmode=content .	Recomandarea consultantului vizează implementarea unui sistem de tip fereastră unică la nivelul autorității în vederea obținerii informațiilor de la instituții în format electronic, respectând principiul once only.

Nr. crt.	ID EV	Denumire Eveniment de Viață	Țara/ Element de bună practică	Recomandare
			<p>Estonia: Solicitarea se poate transmite în format electronic sau prin e-mail cu semnătură digitală la info@sotsiaalkindlustusamet.ee. De la al doilea copil ambii părinți primesc notificări via email nefiind nevoie să depună cerere. După înregistrarea copilului în registrul populației, Agenția Națională de asigurări sociale trimite oferta la adresele oficiale de e-mail din registrul populației sau asociate cu codul personal de identificare. În cazul anumitor forme ale beneficiului, procesul de obținere se realizează automat după declararea nașterii și înregistrare nefiind necesară solicitarea părintelui/tutorelui/îngrijitorului.</p> <p>Spania: Solicitarea beneficiului se poate realiza electronic la https://sede.seg-social.gob.es.</p>	
20	30	Înscrierea în clase primare/liceu/universități	<p>Austria: Formularele necesare înscrierii în ciclurile de învățare sunt disponibile online și pot fi descărcate gratuit de pe portalurile instituțiilor sau de pe portalul oficial al ministerului educației din Austria. Acestea sunt disponibile în format electronic/ PDF și pot fi editate automat, sau tipărite, completate și apoi încărcate în portal.</p> <p>Estonia: Se utilizează portaluri precum eKool, SAISI, Studium etc. În marea majoritate a cazurilor înscrierile se realizează online, iar actele necesare înscrierii sunt disponibile direct pe portalul SAIS și nu necesită pași suplimentari, sistemul fiind interconectat cu Registrul persoanelor. În cazul în care informațiile nu sunt disponibile, solicitantii trebuie să transmită copii ale documentelor doar către una din instituțiile unde s-a înscris la alegerea solicitantului.</p> <p>Spania: În vederea înscrierii, la nivelul regiunilor, instituțiile au creat sisteme</p>	Acest eveniment de viață este extrem de fragmentat și distribuit. Centralizarea procedurilor administrative și înscrierea lor în PCUe ar asigura un acces simplu cu mijloace digitale la aceste servicii.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul European de Dezvoltare Regională



Nr. crt.	ID EV	Denumire Eveniment de Viață	Țara/ Element de bună practică	Recomandare
			informatice online pentru public care pot fi accesate prin autentificare pe portal.	

6.1.1. Servicii electronice pentru cetățeni. Principii recomandate

Serviciile electronice pentru cetățeni sunt forme de adresare online a solicitărilor cetățenilor către autoritățile publice centrale și locale.

Definiția serviciilor publice, așa cum sunt menționate în Agenda Digitală pentru România 2020, reprezintă orice efort depus de Guvernul României în numele sau pentru beneficiul cetățenilor sau al afacerilor din România, fără a se ține cont de natura acestora, fie tranzacțională (de exemplu, emiterea unui certificat de naștere) fie transformațională (de exemplu, legea fiscalității). Din punctul de vedere al terminologiei Uniunii Europene, serviciile publice din România includ atât servicii de interes general cât și servicii de interes general în domeniul economic.

Criteriile de definire pentru îmbunătățirea serviciilor publice definite în Agenda Digitală pentru România 2020

Autoritățile și instituțiile publice care au implementat sau care intenționează să implementeze serviciile prin aderarea la Agenda Digitală pentru România 2020 **trebuie să ia în considerare următoarele criterii, pentru care calitatea serviciilor publice ar trebui să fie definită și coordonată:**

- 1) **Canalizarea pe nevoile utilizatorului** – Toate serviciile publice există pentru a-și servi clienții, nevoile acestora și ar trebui să fie realizate, modificate și menținute pentru o solicitare reală și specifică. Fiecare entitate trebuie să identifice toate tipurile de utilizatori potențiali, să le înțeleagă dorințele și nevoile și să creeze sau să modifice serviciile ținând cont de acestea - deoarece în final calitatea este definită de satisfacerea la nivel maxim a solicitărilor clienților.
- 2) **Fii integrat!** – Trebuie implementate parteneriate între entități pentru a furniza clientului o singură oprire pentru a satisface o anumită nevoie (începând cu Evenimentele de Viață tratate în acest proiect, engl. "Life Events"). Acestea vor crește încrederea în serviciile publice, le vor face mai ușor de utilizat și de asemenea, vor intensifica colaborarea dintre entitățile publice. Aceste obiective pot fi realizate doar printr-o colaborare sistematică și planificată între părțile implicate în furnizarea unui serviciu integrat, cu scopuri comune stabilite.
- 3) **Ușor de utilizat** – Servicii simple și rapide, pe care publicul le poate înțelege. Utilizatorii ar trebui să aibă posibilitatea de a alege serviciul de transmitere, în termeni de metode de plată, locațiile punctelor de contact, programul de funcționare și timpi de livrare.
- 4) **Furnizarea unui nivel de serviciu dedicat publicului** – Toate serviciile publice ar trebui să îndeplinească standardele de calitate, dedicate publicului în termeni de reacție, disponibilitate și performanță. Utilizatorii serviciului public ar trebui să identifice cu ușurință ce fel de servicii sunt disponibile, care sunt criteriile de îndeplinit pentru acel serviciu public și ar trebui de asemenea să identifice cu ușurință la ce să se aștepte de la serviciul respectiv și să dețină mecanismul pe care să îl folosească pentru a pune întrebări și completa plângeri cu referire la serviciu.
- 5) **Este sigur** – Serviciile ar trebui să protejeze toate informațiile furnizate de public. Securitatea ar trebui să acopere toate cerințele referitoare la siguranță, confidențialitate, disponibilitate și integrarea datelor sau proceselor pentru a furniza încredere în ceea ce privește acel serviciu public specific.
- 6) **Este accesibil** – Toate serviciile publice trebuie să devină accesibile pentru toate categoriile de cetățeni. Astfel, trebuie îndepărtate barierele de orice natură pentru a avea acces la servicii persoane care se confruntă cu sărăcie sau excludere socială, la fel ca și cei care datorită barierele geografice nu au acces la acestea.
- 7) **Este eficient din perspectiva costurilor** – Ar trebui ca serviciile să fie total funcționale,

echipate în mod corespunzător și extrem de productive atât pentru utilizatorii interni cât și pentru cei externi. Un serviciu public ar trebui să demonstreze cum poate contribui la nivel național la inițiativele, obiectivele și rezultatele proiectului.

6.1.2 Servicii electronice pentru administrația publică

Serviciile publice pentru administrația publică sunt forme de cooperare inter-instituțională folosind mijloace electronice de comunicație, prin care instituțiile asigură cea mai eficientă și eficientă modalitate de rezolvare a actelor administrației publice.

Reponsabilitatea asupra dezvoltării acestor servicii publice online revine ambelor instituții, atât celei care pune la dispoziție informațiile, cât și celei care le utilizează în actul administrativ. Pentru a asigura eficiența administrativă, informațiile puse la dispoziție de instituțiile publice trebuie să fie complete, corecte, actuale și într-un format foarte ușor de prelucrat cu mijloace automate de calcul (calculatoare electronice), de exemplu în format de date deschise (vezi <http://data.gov.ro>).

Autoritățile și instituțiile publice care au implementat sau care intenționează să implementeze serviciile prin aderarea la Agenda Digitală pentru România 2020 **trebuie să ia în considerare aceleași șapte (7) criterii de mai sus, pentru care calitatea serviciilor publice ar trebui să fie definită și coordonată.**

Soluțiile care deserveșc servicii interne, invizibile cetățenilor, nu sunt și nu vor fi expuse accesului extern și nu vor fi publicate în PCUe. Acestea vor respecta principiile specifice domeniilor pe care le adresează.

De asemenea, interfețele care facilitează schimbul de informații între instituții sau acestea și mediul comunitar nu fac scopul unei inventarieri distincte, mai ales în contextul în care, prin operaționalizarea Hubului de Interoperabilitate la nivelul ADR, acestea vor fi înlocuite cu o interfață unică pe fiecare instituție. Interfațarea cu Hubul de Interoperabilitate va fi standardizată, simplificată și eficientizată permițând accelerarea schimbului de date inter-instituțional și facilitarea integrării cu mediul comunitar.

6.1.3 Sistemele de e-guvernare esențiale. Recomandări

În ceea ce privește sistemele de e-guvernare esențiale descrise în continuare, principala recomandare vizează coordonarea și continuarea eforturilor de dezvoltare a acestora în vederea optimizării serviciilor publice pe care le oferă.

1.

6.1.4. Sisteme de e-guvernare pentru evenimente de viață. Criterii recomandate pentru îmbunătățirea serviciilor publice

Evenimentele de viață care fac obiectul proiectului SIPOCA 20 sunt administrate folosind sisteme informatice pentru e-guvernare, care oferă public sau interinstituțional servicii publice în format electronic (online).

Criteriile recomandate necesar a fi respectate în vederea îmbunătățirii serviciilor publice sunt:

- 1) Canalizarea pe nevoile utilizatorului
- 2) Fii integrat!
- 3) Ușor de utilizat
- 4) Furnizarea unui nivel de serviciu dedicat publicului
- 5) Este sigur
- 6) Este accesibil (accesibil peste tot în țară, nu doar în implementări punctuale)
- 7) Este eficient din perspectiva costurilor

Tabelul de mai jos prezintă situația îndeplinirii acestor criterii de către serviciile publice asociate evenimentelor de viață din scopul proiectului.

Recomandarea consultantului este de a remedia îndeplinirea criteriilor de mai sus în implementările de servicii publice digitale corespunzătoare evenimentelor de viață care nu le îndeplinesc în integralitate. Recomandări specifice pentru fiecare eveniment de viață în parte sunt elaborate în cadrul capitolului 6.

Tabel 6 Gradul de îndeplinire a criteriilor recomandate pentru îmbunătățirea serviciilor publice aferente evenimentelor de viață

Nr crt	Evenimentul de viață avut în vedere pentru servicii publice electronice (online)	Categorია ev de viață	Grad de sofisticare	Criteriile de definire pentru îmbunătățirea serviciilor publice							
				1-4	1-5	1	2	3	4	5	6
1	Cum să începi o afacere	4	4	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Vânzarea sau cumpărarea afacerii	4	4	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Modificări în funcționarea afacerii	4	4	x	x	x	x	x	x	x	x

Nr crt	Evenimentul de viață avut în vedere pentru servicii publice electronice (online)	Categoria ev de viață	Grad de sofisticare	Criteriile de definire pentru îmbunătățirea serviciilor publice							
				1-4	1-5	1	2	3	4	5	6
4	Obținerea de surse de finanțare	1	1	12	x	x	x		x		x
5	Obținerea de garanții pentru întreprinderi	1	2	x	x	x	x	x	x	x	x
6	Faliment	4	3	x	x	x	x	x	x	x	x
7	Lichidare	4	3	x	x	x	x	x	x	x	x
8	Transfer de proprietate	1	4	X	x	x	x	x	x	x	x
9	Obținerea permisului de conducere auto	4	2	X	x	x	x	x	x	x	x
10	Constituirea contractelor	1	4	X	x	x	x	x	x	x	x
11	Votarea	3	3	X							
12	Asigurarea viitorului personal	3	1	x							
13	Înregistrarea pentru plata taxelor	1	2, 3, sau 4	x	x	X	x	x	o		x
14	Înregistrarea unui autovehicul	4	2	x	x	X	x	x	x	x	x
15	Cumpărarea/Închirierea unei case	3				X					
16	Înscrierea la bibliotecă	3	2	X		X					
17	Căutarea unei loc de muncă	4	3	X		X					

¹² În funcție de modul în care au fost implementate serviciile publice digitale de către fiecare autoritate publică sau instituție publică. Nivelul de sofisticare al implementărilor variază mult de la o instituție publică la alta. Situația prezentată sintetic este rezultatul implementărilor făcute de AFIR și APIA. Alte instituții care oferă surse finanțare din fonduri publice au realizări mai modeste.

Nr crt	Evenimentul de viață avut în vedere pentru servicii publice electronice (online)	Categorii ev de viață	Grad de sofisticare	Criteriile de definire pentru îmbunătățirea serviciilor publice								
				1-4	1-5	1	2	3	4	5	6	7
18	Pierderea locului de muncă	4	2	X		X						
19	Accidente de muncă și incapacitate de muncă	4		X		X						
20	Pensionare	4		X		X						
21	Înregistrarea persoanelor cu dizabilități în vederea obținerii drepturilor sociale (indemnizației lunare/indemnizației de însoțitor, după caz) sau alte drepturi aferente	4	1,2 13	X								
22	Programarea unui consult medical	3	1									
23	Naștere	2	1	X	x	X	x	x				x
24	Căsătorie	2	1	X	x	X	x	x				x
25	Divorț	2	1	X	x	X	x	x				x
26	Deces	2	1	X		X						
27	Obținerea indemnizației de creștere a copilului	3	1									
28	Eliberarea actelor de identitate	4	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x
29	Adopții			X								
30	Înscrierea în clase primare/liceu/universități	3	1 sau 3	X		X						
31	Emigrare în România	4	3	X	x	X	x	x	x	x	X	

¹³ În funcție de implementările locale.

¹⁴ Acest eveniment de viață nu beneficiază de servicii publice digitale funcționale la data realizării prezentului material. Procedura de acordare este exclusiv pe cale documentară.

Nr crt	Evenimentul de viață avut în vedere pentru servicii publice electronice (online)	Categorii ev de viață	Grad de sofisticare	Criteriile de definire pentru îmbunătățirea serviciilor publice								
				1-4	1-5	1	2	3	4	5	6	7
32	Obținerea cetățeniei	4	1	x		X						
33	Ghiduri și informații de călătorie	3	1	x	x	x	x	x	X	X		
34	Obținerea unei vize	4	3	x	x	x	x	x	X	X		
35	Obținerea unui pașaport	4	4	x	x	x	x	x	X	X		
36	Denunțarea unei ilegalități	3	1	x	x	x	x	x				
	G1 Sistemul Electronic Național (SEN) - sistem informatic de utilitate publică, în scopul asigurării accesului la informații publice și furnizării de servicii publice către persoane fizice și juridice	3	4	x	x	x	x		x		X	
	G2 Punctul Unic de Contact electronic (PCUe) - https://edirect.e-guvernare.ro – platforma pentru integrarea serviciilor de e-guvernare în Sistemul Electronic Național (SEN)	3	4	x	x	x	x		X			x
	G3 SOLVIT - serviciu oferit de administrația națională a fiecărei țări din UE, precum și de cele din Islanda, Liechtenstein și Norvegia	3	2	x	x	x	x		X			X
G4	Portalul european E-Justice	3	2	x	x	x	x	x	X		x	

Legendă:

(X) Serviciile publice online îndeplinesc acest criteriu

(o) Serviciile publice online îndeplinesc acest criteriu în anumite instituții publice care administrează acel eveniment de viață (de exemplu înscrierea online pentru plata taxelor și impozitelor locale, disponibilă doar în anumite consilii locale / primării).

Cele patru sisteme de uz general (SEN, SOLVIT și E-Justice) sunt adăugate la lista sistemelor de e-guvernare pentru cele 36 de evenimente de viață care fac obiectul acestui proiect, deoarece oferă:

- Platforma digitală pentru serviciile publice electronice în România – prin Sistemul Electronic Național (SEN) - sistem informatic de utilitate publică, în scopul asigurării accesului la informații publice și furnizării de servicii publice către persoane fizice și juridice



- Punctul Unic de Contact electronic (PCUe) - <https://edirect.e-guvernare.ro> – platforma pentru integrarea serviciilor de e-guvernare în Sistemul Electronic Național (SEN)
- Mecanismul prin care se solicită sprijin atunci când drepturile de cetățean european sau de întreprindere cu sediul în UE ale unui solicitant nu sunt respectate de autoritățile publice din altă țară a UE și nu a fost deschisă (încă) o acțiune în instanță (inclusiv în cazul în care solicitantul a deschis un apel în contencios administrativ) – prin SOLVIT, care este un serviciu gratuit oferit de administrația națională a fiecărei țări din UE, precum și de cele din Islanda, Liechtenstein și Norvegia
- Informații legislative în toate limbile Uniunii Europene despre legislația aplicabilă inclusiv celor 36 de evenimente de viață în scop

Cele patru sisteme de uz general sunt disponibile atât pentru persoanele fizice cetățeni ai Uniunii Europene, cât și pentru toate autoritățile publice, instituțiile publice și firmele care au sediul într-un stat membru al Uniunii Europene.

7. Registre naționale și mijloace de reprezentare a datelor

Registrele naționale sunt baze de date de interes public organizate în format documentar și/sau informatic - care stochează informații sectoriale și sunt gestionate de persoane juridice (instituții, autorități publice, asociații profesionale, alte entități juridice înregistrate) stabilite prin legi, norme sau statute, desemnate să administreze informațiile.

Registrele naționale existente sunt surse autoritative de informații care trebuie utilizate cât mai larg în implementarea serviciilor publice digitale, în forma lor on-line. Autoritățile și instituțiile publice trebuie să asigure implementarea principiului once-only în raport cu serviciile publice oferite.

Adică orice autoritate publică trebuie să utilizeze la maxim informația pe care deja o deține despre solicitantul serviciului public sau care este deținută de altă autoritate sau instituție publică din România, înainte de a cere solicitantului să prezinte dovezi, atestate sau certificate emise de alte autorități publice pentru a face verificările administrative privind situația solicitantului în raport cu serviciul public solicitat (de exemplu pentru verificarea eligibilității unei asociații agricole pentru accesarea unor surse de finanțare, sau pentru verificările administrative asupra unei persoane care solicită un document de identitate temporar, ș.a.)

Prin utilizarea informației din registrele naționale existente în forma lor on-line se crează condițiile prin care acest principiu este implementat eficient și eficace, cu economii semnificative de efort din partea administrației și solicitantului.

Modalitățile practice de implementare a schimburilor de date între sistemele informatice și sistemele de tip registru sunt abordate cu implementările în curs ale sistemului eIDAS pentru servicii de identificare electronică, autentificare și servicii de încredere) și a cadrului național de interoperabilitate (abordat prin proiectul Hub-ului de interoperabilitate).

Sistemul eIDAS fost instituit prin Regulamentul UE 910/2014 din 23 iulie 2014 privind identificarea electronică și abrogă Directiva 1999/93 / CE din 13 decembrie 1999.

Registrele naționale și sistemele IT pentru e-guvernare sunt – cu foarte puține excepții – corelate cu construcția instituțională din România care urmărește alinierea cu celelalte state membre ale Uniunii Europene și au fost realizate prin programele de investiții, de sprijin economic, organizatoric și administrativ acordat de Comisia Europeană prin programe pre-aderare și post-aderare.

Numărul și tematica seturilor de date implementate prin registre generale diferă de la un stat membru al altul – însă pentru susținerea cooperării transfrontaliere în cadrul Uniunii Europene cu servicii publice de calitate – sunt foarte utile inventarul registrelor naționale din România și din celelalte state membre și analiza compartivă dintre acestea.

Analiza comparativă relevă faptul că doar câteva dintre registrele naționale on-line implementate de autoritățile publice din România comunică și fac schimb de date cu registrele similare din celelalte state membre, astfel:

- Registrul Comerțului - Registrul Comerțului din România – comunică on-line cu registrele similare din celelalte state membre UE prin intermediul sistemelor RECOM și BRIS
- Registrul Operatorilor Economici (care derulează operațiuni de import / export) – Autoritatea Națională a Vămirilor - comunică on-line cu registrele similare din celelalte state membre UE prin intermediul sistemelor EMCS, EORI și EOS

- Registrul European al substanțelor chimice periculoase (ECICS) – Agenția Națională Anti-Drog - comunică on-line cu registrele similare din celelalte state membre UE prin intermediul sistemelor ECICS și CIS
- Registrul operatorilor economici (companiilor) furnizoare de servicii electronice, de telecomunicații, de radiodifuziune și televiziune, înregistrate în scop de TVA (M1SS – Mini One Stop Shop) – Ministerul Finanțelor Publice și ANAF din România - comunică on-line cu registrele similare din celelalte state membre UE prin intermediul sistemului M1SS
- Registrul operatorilor economici înregistrați în scop de TVA (VIES – VAT Information Exchange System) - Ministerul Finanțelor Publice și ANAF din România - comunică on-line cu registrele similare din celelalte state membre UE prin intermediul sistemului VIES
- Registrul procedurilor de insolvență (Insolvency Registers Interconnection (IRI) – Oficiul Național al Registrului Comerțului - comunică on-line cu registrele similare din alte state membre UE care fac parte din rețeaua IRI prin intermediul sistemului IRI
- Registrul Nomenclaturilor Stradale (RENNS) – Agenția Națională de Cadastru și Publicitate Imobiliară ANCPI – comunică (limitat) cu registrele similare din alte state prin sistemul RENNS
- Registrului național de evidență a permiselor de conducere și a vehiculelor înmatriculate – Ministerul Afacerilor Interne și DRPCIV - comunică on-line cu registrele similare din alte state membre UE prin intermediul sistemului EUCARIS
- Registrul de evidență a persoanelor - Ministerul Afacerilor Interne și DEPABD - comunică on-line cu registrele similare din alte state membre UE prin intermediul sistemului ECRN, folosind date din sistemul național SNIEP
- Celelalte registre naționale - pentru cooperare cu alte state membre din cadrul Uniunii Europene.

Recomandăm implementarea mecanismelor de interoperabilitate și schimb de date cu toate autoritățile competente din Europa, pentru integrarea corectă a acestor sisteme de administrație și control.

Integrarea registrelor naționale trebuie făcută împreună cu procedurile operaționale de înscriere în registru, de inactivare, de radiere, de emitere de certificate de înregistrare și/sau a eliberare a situației înscrierii (pentru conformitate cu GDPR) prin Punctul Unic de Contact electronic (PCUe).

Serviciile publice digitale pentru procedurile administrative de mai sus – trebuie să furnizeze datele structurate conform standardelor tehnice stabilite conform Vocabularul principal al serviciului public (sau CPSV Core Public Services Vocabulary).

Vocabularul principal al serviciului public - Core este un model de date simplificat, reutilizabil și extensibil care surprinde caracteristicile fundamentale ale unui serviciu oferit de administrația publică.

Toate informațiile și versiunile despre CPSV și profilul său de aplicație, CPSV-AP, pot fi găsite aici - <http://data.europa.eu/w21/e4618445-6199-42fc-94df-0b0395fd7878> .

De ce este necesar Vocabularul principal al serviciului public?

Chiar și în aceeași țară, serviciile publice sunt documentate urmând diferite variante ale modelelor naționale, regionale sau locale de servicii publice. În plus, descrierile serviciilor publice furnizate prin portaluri de e-Government sunt, de obicei, nestructurate și nu pot fi citite de mașini. Această viziune fragmentată a conceptului de serviciu public și absența descrierilor de servicii publice care pot fi citite de mașini au un impact asupra calității și eficienței furnizării serviciilor publice, crește sarcinile administrative și face ca serviciile publice să fie mai costisitoare. Acesta este un obstacol major pentru piața unică.

În prezent este imposibil sau foarte greu să:

- Căutați pe diferite portaluri de e-Government pentru servicii publice care sunt legate sau pot răspunde aceleiași nevoi.
- Găsiți informațiile corecte despre un anumit serviciu public, în special într-un cadru transfrontalier cu diferite structuri de guvernare și diferite modele de servicii publice.
- Fie agregate informații din diferite sisteme de informații electronice naționale, regionale și locale sau să se combine serviciile existente pentru a crea altele noi.
- Creați descrieri de servicii publice care pot fi citite de mașini, care ar putea fi reutilizabile (urmând paradigma de date Open Government Government) și ar permite funcționalități precum descoperirea și compoziția automată a serviciilor.

Care este viziunea Vocabularului principal al serviciului public (CPSV)?

Vocabularul de bază al serviciului public urmărește să ofere o reprezentare generică independentă de tehnologie a unui serviciu furnizat de administrația publică. Vocabularul va apărea ca un numitor comun al modelelor de servicii publice naționale, regionale și locale existente, oferind o limbă vehiculară care va permite schimbul perfect de servicii și informații pe diferite sisteme de e-Government.

Grupul de lucru pentru Vocabularul principal al serviciului public (CPSV) este deschis tuturor tipurilor de părți interesate care participă la procesul de furnizare a serviciilor publice. **Recomandăm înscrierea autorităților și instituțiilor care dețin registre naționale în acest grup de lucru, pentru a avea acces simplu, corect și complet la resursele grupului, pentru fiecare business case în parte. (CPSV)**

Recomandăm administratorilor și managerilor direcți ai acestora să înscrie portalul de e-Governare în portalul Comisiei care operează la diferite niveluri guvernamentale – alături de:

- reprezentanții cadrelor și strategiilor de interoperabilitate ale guvernului electronic din statele membre și ale Comisiei
- Experți din proiecte-pilot pe scară largă finanțate de UE, de exemplu SPOCS
- Reprezentanți ai organismelor de standardizare care activează deja în modelarea serviciilor, de exemplu W3C, OASIS, The Open Group și OMG
- Reprezentanții furnizorilor de software și ai companiilor IT care activează deja în modelarea serviciilor, de exemplu SAP și IBM
- Experți în modelarea serviciilor (SOA, știința serviciilor) din institutele de cercetare și universitățile din Europa și nu numai.

În sfârșit, pot participa, de asemenea, în grupul de lucru persoane fizice (adică cetățeni) interesați să își ofere punctul de vedere despre modul în care percep un serviciu public.

Instrumentele puse la dispoziție de Comisia Europeană pentru implementarea cu succes a



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

interoperabilității semnatic sunt:

Arkadin : Arkadin este sistemul de conferințe care este utilizat pentru reuniunea virtuală săptămânală a Grupului de lucru al serviciului public principal .

Arhiva publică de e-mail (în construcție) : arhiva de poștă publică a listei de corespondență a serviciului public principal.

Urmărirea problemelor : aici puteți trimite probleme și a comenta problemele care sunt deja înregistrate.

e-Library : Toate documentele comunității Grupului de lucru al serviciului public principal. Acesta conține agenda reuniunilor virtuale și procesele verbale, cazurile de utilizare, vocabularele controlate, lucrările conexe și alte documente care au legătură cu specificațiile serviciului public principal.

Acordul ISA Contributor v1.1: Acest acord de contribuabil documentează drepturile acordate de contribuabili la Uniunea Europeană. Invităm toți participanții să îl semneze pentru a permite UE să elibereze specificația în baza licenței ISA Open Metadata v1.1 . Trebuie să fiți membru al acestui proiect și să vă autentificați dacă doriți să puteți vizualiza (și eventual să semna) acordul de contributor.

8. Registre naționale on-line din România și din statele membre ale Uniunii Europene

Tabel 7 Listă registre

Tip de registru	Denumirea neoficială a registrului / Denumirea registrului	Acoperire geografică	(1) ¹⁵	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Registru cu caracter general	Lista cu agentii economici autorizati - Lista laboratoarelor de metrologie autorizate de BRML	Națională		✓				
	Lista formatorilor - Lista formatorilor	Națională		✓				
	Lista furnizorilor de formare - Lista furnizorilor de formare	Națională		✓				
	Listă verificatori metrologi autorizați - Lista verificatorilor metrologi autorizați de Biroul Român de Metrologie Legală	Națională		✓				
	RNASR - Registrul National al Asistentilor Sociali din Romania	Națională		✓				
	Registrul Comerțului - Registrul Comerțului	Națională		✓		BRIS	✓	RECOM
	Registrul National al Calificarilor din Invatamantul Superior - Registrul National al Calificarilor din Invatamantul Superior - RNCIS	Națională		✓				
	Registrul Național de Evidență al Organizațiilor în Domeniul Medierii - Registrul Național de Evidență al Organizațiilor în Domeniul Medierii	Națională		✓				
	Registrul Public al Auditorilor Financiari - Registrul Public al Auditorilor Financiari din Romania	Națională		✓				
	Tabloul Mediatorilor autorizati - Tabloul Mediatorilor autorizati	Națională		✓				
	Registrul Operatorilor Economici (care deruleaza operatiuni de import / export)	Națională		✓		EORI EOS		
	Registrul operatorilor economici care tranzactioneaza bunuri accizabile in regim suspensiv (EMCS - Excise Management and Control System)	Națională		✓		EMCS		
Registrul European al substabtelor chimice periculoase (ECICS)	European		✓					

15

Leganda – Numele coloanelor

(1) Eveniment de viață

(2) Registru cu acoperire națională (* / _)

(3) Registru cu acoperire regională (* / _)

(4) Registru cu interoperabilitate europeană (* / _) (Comisia Europeană, nume sistem)

(5) Există un registru similar în România (* / _)

(6) Nume registru echivalent din România / Autoritatea Publică

						ECICS		
						CIS		
	Registrul operatorilor economici (companiilor) furnizoare de servicii electronice, de telecomunicații, de radiodifuziune și televiziune, înregistrate în scop de TVA. (M1SS – Mini One Stop Shop)	European		✓		✓		
						M1SS		
	Registrul operatorilor economici înregistrați în scop de TVA (VIES – VAT Information Exchange System)	European		✓		✓		
						VIES		
	Registrul procedurilor de insolvență (Insolvency Registers Interconnection (IRI))	European		✓		✓		
		Parțial – în evoluție				IRI		
	Registrul Nomenclaturilor Stradale (RENNS)	Național		✓				
						RENNS		
	Registrul național de cadastru	Național		✓				
	Registrului național de evidență a permiselor de conducere și a vehiculelor înmatriculate	Național		✓		✓		
						EUCARIS		
	Registrul de evidență a populației	Național		✓		✓		
						SNIEP	ECRN	
Registru cu caracter specific	Baza de date a farmaciilor și distribuitorilor cu ridicata de medicamente autorizate - Database of Authorized Pharmacies and Wholesale Distributors of Medicines (Informal EN)	Național		✓				
	Camera Națională a Consilierilor în Proprietate Industrială din România - Camera Națională a Consilierilor în Proprietate Industrială din România	Național		✓				
	Centralizator Autorizații de Pescuit - Centralizator Autorizații de Pescuit	Național		✓				
	Lista Auditorilor Energetici Atestați - Lista Auditorilor Energetici Atestați	Național		✓				
	Lista Auditorilor și Managerilor Energetici - Lista Auditorilor și Managerilor Energetici	Național		✓				
	Lista Expertilor Tehnici Atestați - Lista Expertilor Tehnici Atestați	Național		✓				
	Lista Persoanelor Autorizate- Experti judiciari - Lista Persoanelor Autorizate- Experti judiciari	Național		✓				
	Lista Persoanelor Autorizate- Traducători și Interpreți - Lista Persoanelor Autorizate- Traducători și Interpreți	Național		✓				

Lista Responsabililor Tehnici cu Executia Atestati - Lista Responsabililor Tehnici cu Executia Atestati	Național		✓				
Lista Serviciilor Externe de Prevenire și Protecție Abilitate - Lista Serviciilor Externe de Prevenire și Protecție Abilitate	Național		✓				
Lista Verificatorilor de Proiecte Atestati - Lista Verificatorilor de Proiecte Atestati	Național		✓				
Lista autorizațiilor de pescuit științific - Lista autorizațiilor de pescuit științific	Național		✓				
Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de ignifugare a materialelor combustibile - Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de ignifugare a materialelor combustibile	Național		✓				
Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de instalare și întreținere a sistemelor și instalațiilor de semnalizare, alarmare și alertare în caz de incendiu - Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de instalare și întreținere a sistemelor și instalațiilor de semnalizare, alarmare și alertare în caz de incendiu	Național		✓				
Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de instalare și întreținere a sistemelor și instalațiilor de limitare și stingere a incendiilor, cu excepția celor care conțin anumite gaze fluorurate cu efect - Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de instalare și întreținere a sistemelor și instalațiilor de limitare și stingere a incendiilor, cu excepția celor care conțin anumite gaze fluorurate cu efect	Național		✓				
Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de proiectare a sistemelor și instalațiilor de limitare și stingere a incendiilor - Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de proiectare a sistemelor și instalațiilor de limitare și stingere a incendiilor	Național		✓				
Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de proiectare a sistemelor și instalațiilor de semnalizare, alarmare și alertare în caz de incendiu - Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de proiectare a sistemelor și instalațiilor de semnalizare, alarmare și alertare în caz de incendiu	Național		✓				
Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de termoprotecție - Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de termoprotecție	Național		✓				
Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de verificare, reîncărcare și reparare a stingătoarelor de incendiu, cu excepția celor care conțin anumite gaze fluorurate cu efect de seră - Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de verificare, reîncărcare și reparare a stingătoarelor de incendiu, cu excepția celor care conțin anumite gaze fluorurate cu efect de seră	Național		✓				
Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de întreținere a instalațiilor speciale din compunerea autospecialelor destinate apărării împotriva incendiilor - Lista cu persoanele autorizate în conformitate cu OMAI nr. 87/2010 pentru efectuarea lucrărilor de întreținere a instalațiilor speciale din compunerea autospecialelor destinate apărării împotriva incendiilor	Național		✓				
Lista operatorilor economici autorizați pentru efectuarea operațiunilor cu metale și pietre prețioase - Lista operatorilor economici autorizați pentru efectuarea operațiunilor cu metale și pietre prețioase	Național		✓				

Lista operatorilor economici care au fost autorizați pentru utilizare produse de protecție a plantelor - Lista operatorilor economici care au fost autorizați pentru utilizare produse de protecție a plantelor	Național		✓				
Operatori Autorizati să efectueze înscrierea avizelor de garanție în Arhiva Electronică de Garanții Reale Mobiliare - Operatori Autorizati să efectueze înscrierea avizelor de garanție în Arhiva Electronică de Garanții Reale Mobiliare	Național		✓				
Operatori Economici care furnizează Energie Electrică - Operatori Economici care furnizează Energie Electrică	Național		✓				
Ordinul Arhitecților din România - Ordinul Arhitecților din România	Național		✓				
Register of commercial fishing authorisations - Centralizator Autorizații de Pescuit Comercial	Național		✓				
Registrul Furnizorilor de Servicii de Certificare - Registrul Furnizorilor de Servicii de Certificare	Național		✓				
Registrul National al elaboratorilor de studii pentru protectia mediului - Registrul National al elaboratorilor de studii pentru protectia mediului	Național		✓				
Registrul Unitatilor de Acvacultura - Registrul Unitatilor de Acvacultura	Național		✓				
Registrul diriginților de șantier - Registrul diriginților de șantier autorizați	Național		✓				
Registrul laboratoarelor de analiză și încercări în activitatea de construcții autorizate - Registrul laboratoarelor de analiză și încercări în activitatea de construcții autorizate	Național		✓				
Registrul urbanștilor - Registrul urbanștilor	Național		✓				
Tabel Nominal Cuprinzând Experții Criminaliști Autorizați - Tabel Nominal Cuprinzând Experții Criminaliști Autorizați	Național		✓				
Tabloul expertilor contabili si contabililor autorizati din Romania - Tabloul expertilor contabili si contabililor autorizati din Romania	Național		✓				
Tabloul Mediatorilor - Tabloul Mediatorilor	Național		✓				
Tabloul Practicienilor în Insolvență - Tabloul Practicienilor în Insolvență	Național		✓				
Tabloul expertilor contabili si contabililor autorizati din Romania - Tabloul expertilor contabili si contabililor autorizati din Romania	Național		✓				
Tabloul Avocatilor - Tabloul Avocatilor	Național				✓		

9. Standarde de reprezentare a datelor

Capitolul tratează standardele de reprezentare a datelor utilizate de soluțiile IT pentru e-guvernare, cu recomandări pentru reutilizarea unor standarde și soluții din portofoliu ISA² (din catalogul https://ec.europa.eu/isa2/solutions/joinup_en).

Joinup este platforma de colaborare a Comisiei Europene care facilitează schimbul și reutilizarea soluțiilor IT dezvoltate pentru administrațiile publice și reprezintă un punct de acces unic la aproape 2.800 de soluții de interoperabilitate pentru administrațiile publice, incluse în colecțiile a peste 40 de organisme de standardizare, administrații publice și depozite de software open source. Soluțiile de interoperabilitate sunt descrise folosind schema de metadata a descrierii activelor (ADMS).

Figura 4 Joinup



Joinup oferă software reutilizabil sub o licență liberă partajată prin „open source” și un suport cu indicații pentru configurarea platformelor de colaborare care pun la dispoziție servicii similare cu cele ale platformei Joinup.

Fapte și cifre cheie Joinup

Număr de utilizatori: +/- 13.000

Număr de colecții: +/- 110

Număr de soluții de interoperabilitate disponibile: +/- 2.800

Din ce în ce mai mult, platforma atrage, de asemenea, părți interesate din afara UE. Ca exemplu, AGESIC, o instituție care conduce dezvoltarea Guvernului Digital și a Societății de Informații și Cunoștințe din Uruguay, a creat recent propria colecție AGESIC pe Joinup.

10. Standarde pentru platformele tehnice IT pentru e-guvernare

Noul cadru european de interoperabilitate

Cadrul european de interoperabilitate (FEI) face parte din Comunicarea (COM (2017) 134) a Comisiei Europene adoptată la 23 martie 2017 . Cadrul oferă îndrumări specifice cu privire la modul de creare a serviciilor publice digitale interoperabile. Acesta oferă administrațiilor publice **47 de recomandări concrete cu privire la modul de îmbunătățire a guvernării activităților de interoperabilitate, de stabilire a relațiilor inter-organizaționale, de eficientizare a proceselor care sprijină serviciile digitale end-to-end și se asigură că atât legislația existentă cât și cea nouă nu compromit eforturile de interoperabilitate.**

Noul FEI este întreprins în contextul priorității Comisiei de a crea o piață unică digitală în Europa (<http://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-single-market>). Sectorul public, care reprezintă peste un sfert din totalul ocupării forței de muncă și reprezintă aproximativ o cincime din PIB-ul UE prin achiziții publice, joacă un rol esențial în piața unică digitală ca autoritate de reglementare, furnizor de servicii și angajator.

Implementarea cu succes a FEI va îmbunătăți calitatea serviciilor publice europene și va crea un mediu în care administrațiile publice pot colabora digital.

Textul complet al FEI alături de recomandările specifice în limba română poate fi consultat aici : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:52017DC0134&from=EN>

Statele membre își digitalizează administrațiile publice pentru a economisi timp, pentru a reduce costurile, pentru a spori transparența și pentru a îmbunătăți atât calitatea datelor, cât și furnizarea de servicii publice. Cu toate acestea, serviciile publice digitale încă nu reprezintă o realitate în Uniunea Europeană, astfel cum arată Indicele economiei și societății digitale pentru guvernarea electronică 2014-2020.

În ceea ce privește serviciile transfrontaliere în Uniune, situația este și mai dificilă, întrucât încă există obstacole în calea accesului la serviciile transfrontaliere¹⁶.

Încă există potențialul de a îmbunătăți în continuare serviciile publice prin intermediul unei integrări și al unei automatizări complete, valorificând mai bine sursele de informare fiabile și publicând în mod deschis datele publice, asigurând, în același timp, faptul că dosarele cetățenilor și ale întreprinderilor sunt tratate în conformitate cu normele de protecție a datelor, pentru a spori încrederea. Serviciile publice naționale ar trebui conectate și ar trebui să depășească frontierele naționale, pentru a se interconecta cu serviciile similare la nivelul UE, contribuind, astfel, la piața unică digitală. În acest scop, ar trebui să existe o abordare coordonată, la toate nivelurile, la elaborarea legislației, atunci când administrațiile publice își organizează procesele de afaceri, când informațiile sunt gestionate iar sistemele IT sunt dezvoltate pentru a implementa serviciile publice. În caz contrar, se va intensifica fragmentarea digitală existentă, ceea ce ar pune în pericol oferirea de servicii publice conectate în întreaga UE.

¹⁶ Cum se arată în raportul Tabloului de bord al pieței unice pentru 2014 cu privire la ghișeele unice, în studiile DESI și în notele transmise statelor membre pentru remedierea situației.

Interoperabilitatea este un factor esențial pentru ca transformarea digitală să devină posibilă. Această caracteristică permite entităților administrative să facă schimb electronic de informații semnificative între ele, precum și cu cetățenii și întreprinderile, în moduri care sunt înțelese de toate părțile. Ea abordează toate nivelurile care au impact asupra prestării de servicii publice digitale în UE, inclusiv:

- ☒- chestiunile juridice, de exemplu, asigurând faptul că legislația nu impune obstacole nejustificate în calea reutilizării datelor în diferite domenii de politici;
- ☒- aspectele organizaționale, de exemplu, solicitând acorduri formale privind condițiile aplicabile interacțiunilor interorganizaționale;
- ☒- chestiunile semantice/privind datele, de exemplu, prin asigurarea utilizării unor descrieri comune ale datelor care fac obiectul schimburilor;
- ☒- provocările tehnice, de exemplu, prin stabilirea mediului necesar de sisteme informaționale, pentru a permite un flux neîntrerupt de biți și bytes.

Comisia a identificat necesitatea interoperabilității între administrațiile publice încă din 1999¹⁷ și, de atunci, a susținut programe de dezvoltare, promovare și utilizare a soluțiilor de interoperabilitate în UE.

În 2010, Comisia a adoptat comunicarea intitulată „Către interoperabilitatea serviciilor publice europene”¹⁸, a cărei anexă conține Strategia europeană de interoperabilitate (EIS) și Cadrul european de interoperabilitate 7 (EIF).

De atunci, Cadrul european de interoperabilitate **a servit drept referință în întreaga Uniune și dincolo de frontierele acesteia, stând la baza majorității strategiilor și a cadrelor naționale de interoperabilitate (NIF) – inclusiv în România.**

Pe baza realizărilor curente – detaliate în capitolul anterior, care arată implementări limitate ale Cadrului European de Interoperabilitate prin soluții tehnice naționale – **este necesară actualizarea și extinderea actualului Cadru național de Interoperabilitate, pentru a îngloba cerințe de interoperabilitate noi sau revizuite, care sunt determinate de politicile și programele Uniunii, precum și de administrațiile publice, luând în considerare, în același timp, evoluțiile și tendințele tehnologice.**

Interoperabilitatea, situația actuală și calea de urmat

Programul Soluții de interoperabilitate pentru administrațiile publice europene (ISA) (2010 - 2015)¹⁹ și succesorul său, programul ISA2 (2016-2020)²⁰, sunt principalele instrumente prin intermediul cărora au fost implementate actuala strategie europeană de interoperabilitate și actualul Cadru european de interoperabilitate. Acest demers va îmbunătăți colaborarea digitală între administrațiile

¹⁷ Decizia nr. 1719/1999/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 1999 privind o serie de orientări, inclusiv identificarea proiectelor de interes comun, pentru rețelele transeuropene de schimb electronic de date între administrații (IDA).

¹⁸ COM(2010) 744 final, Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor, intitulată „Către interoperabilitatea serviciilor publice europene”, Bruxelles, 16.12.2010.

¹⁹ Decizia nr. 922/2009/CE a Parlamentului European și a Consiliului din septembrie 2009 privind soluțiile de interoperabilitate pentru administrațiile publice europene (ISA).

²⁰ Decizia (UE) 2015/2240 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 de instituire a unui program privind soluțiile de interoperabilitate și cadrele comune pentru administrațiile publice europene, întreprinderi și cetățeni (programul ISA2) ca mijloc de modernizare a sectorului public.

publice din Europa.

Observatorul cadrelor naționale de interoperabilitate (NIFO), instituit de Comisie în contextul implementării programului ISA pentru a măsura progresele și pentru a monitoriza stadiul interoperabilității în Uniune a indicat faptul că, în 2017, alinierea cadrelor naționale de interoperabilitate la Cadrul european de interoperabilitate a atins o rată medie de 72 % ²¹. Cu toate acestea, nivelul de implementare a cadrului național de interoperabilitate în cadrul proiectelor naționale specifice a fost sub 48 % (media Uniunii Europene din anul 2015) în România, în anul 2020, ceea ce indică faptul că încă există dificultăți privind implementarea practică a recomandărilor actuale.

Problema a fost abordată în cadrul acestui proiect prin elaborarea propunerii de politică publică pentru dezvoltarea serviciilor de e-guvernare în România (politică ale cărei prevederi cheie vizând elementele tehnice esențiale ale macro-arhitecturii IT de management general al serviciilor publice electronice sunt detaliate în capitolul 12 al prezentului document).

²¹ <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2017/RO/COM-2017-134-F1-RO-MAIN-PART-1.PDF>

11. Platforma de cloud guvernamental și serviciile publice digitale

Prin intermediul Cloud-ului Guvernamental se va putea realiza într-o manieră eficientă și optimizată interconectarea administrației publice prin simplificarea procedurilor administrative, reducerea costurilor și timpilor de implementare, asigurarea unui mecanism de acces la informații - strict reglementat și respectat de toate instituțiile publice - precum și prin mecanisme de protecție a serviciilor și datelor tranzacționate.

Cloud-ul Guvernamental va oferi suport pentru accelerarea, simplificarea și optimizarea implementării serviciilor publice electronice. În dezvoltarea acestei facilități tehnice se va respecta o serie de principii de guvernare, de definire a proceselor, structurii organizatorice și a serviciilor oferite; principii de la nivelul infrastructurii, principii de operare. De asemenea, consolidarea și dezvoltarea va trece prin câteva etape/activități cheie precum:

1. Definitivare modele

- a. Definitivare principii de Guvernare Cloud;
- b. Definitivarea modelului de control al costurilor;
- c. Definitivare arhitecturi și modele standard (hardware, aplicații, interfețe, clasificare etc.);
- d. Definitivare și adaptare model organizațional.

2. Planificare și bugetare

- a. Planificare transformare Centre de Data;
- b. Planificare consolidare hardware;
- c. Plan raționalizare Portofoliu Aplicații;
- d. Plan realizare sinergii;
- e. Plan interconectare aplicații;
- f. Planificare și guvernare centralizată bugetară;
- g. Identificare/alocare/relocare surse de finanțare.

3. Management al riscurilor

- a. Identificare riscuri și impact;
- b. Măsuri compensatorii;
- c. Monitorizare continuă.

4. Analiză performanță

- a. Definirea de indicatori de performanță
 - i. pentru partea de analiză pe fiecare macro activitate;
 - ii. pentru respectare planuri;
 - iii. pentru măsurare beneficii;
 - iv. pentru încadrare în buget.
- b. Monitorizare continuă

5. Managementul securității

- a. Implementare sistem de management al cheilor de acces și al identității;
- b. Analiza utilizatorilor.

6. Implementare

- a. Tranziție (monitorizare, adaptare, corectare model etc).

Cloud-ul Guvernamental va beneficia și de un mecanism/echipă de guvernare precum și de **o funcție de management al capacității** pentru a controla continuu și dinamic costurile, alocarea resurselor, planificarea capacității, decomisionării și urmărirea optimizării raportului performanță-cost împreună cu managerii de servicii.

Pentru managementul general al Cloud-ului Guvernamental **se vor defini roluri/specializări** precum: administrator Cloud Guvernamental, arhitect Cloud, administrator infrastructură, responsabil chei de acces și al identității, arhitect soluții, responsabil soluții și interconectare aplicații, responsabil servicii, responsabil securitate, responsabil capacitate, responsabil control intern, responsabil proiect, suport

utilizatori finali, responsabil utilităţi.

Cloud-ul Governamental va expune prin intermediul unui **Catalog de Servicii, servicii generice** (ca orice alt cloud) de tipul **IaaS (Infrastructura ca şi Serviciu), PaaS (Platforma ca şi Serviciu), SaaS (Software ca şi Serviciu)**. PSCID, punctul nodal de interoperabilitate, registrul naţional al registrelor de date sunt exemple tipice de servicii PaaS, P.C.U.e este un serviciu SaaS din perspectiva cetăţenilor şi poate fi privit ca şi serviciu PaaS din perspectiva instituţională. În legătură cu aceste tipuri de servicii, în baza unui cadru strategic naţional de abordare a acestui demers şi a unui studiu de fezabilitate, Guvernul va pune la dispoziţie soluţii de tip PaaS şi SaaS pentru cele mai importante, frecvente servicii publice electronice realizate la nivelul administraţiei publice.

Relaţia dintre soluţiile de tip PaaS/SaaS şi Cloud-ul Governamental este rezumată mai jos:

Tabel 8 Relaţia dintre soluţiile de tip PaaS/SaaS şi Cloud-ul Governamental

Soluţii	Activităţile utilizatorului de cloud	Activităţi Cloud Governamental
SaaS	Utilizează aplicaţii/servicii pentru operarea proceselor operaţionale.	Instalează, administrează şi menţine aplicaţiile soft în infrastructura de cloud.
PaaS	Dezvoltă, testează, implementează şi administrează aplicaţii găzduite în Cloud-ul Governamental.	Furnizează şi administrează infrastructura de cloud şi soluţiile de middleware pentru utilizatorii de Cloud Governamental. Dezvoltă şi instalează instrumente pentru utilizatori.

12. Recomandări specifice pentru inițiativele din Politica Publică pentru dezvoltarea serviciilor de e-guvernare

Politica publică în domeniul e-guvernării elaborată în contextul acestui proiect propune implementarea unei serii de măsuri care au rol cheie în coerența de management IT al serviciilor publice electronice curente și viitoare. Aceste măsuri vizează elementele tehnice esențiale ale macro-arhitecturii IT de management general al serviciilor publice electronice, respectiv:

1. Punctul nodal de interoperabilitate organizat la nivelul general al administrației publice;
2. Registrul registrelor de date și, corelat, catalogul serviciilor publice;
3. Managementul identității și al accesului prin Platforma Software Centralizată pentru Identificare Digitală (PSCID) și prin cartea electronică de identitate;
4. Semnătura electronică calificată pentru angajații relevanți ai administrației publice;
5. Punctul de Contact Unic Electronic;
6. Cloud-ul Guvernamental și, prin asociere, a cadrului național de oferire a serviciilor de tip PaaS și SaaS.

Tabelul de mai jos prezintă în sumar rolul cheie al inițiativelor/elementelor tehnice esențiale ale macro-arhitecturii IT de management general al serviciilor publice.

Tabel 9 Rol cheie al elementelor tehnice esențiale ale macro-arhitecturii IT de management general al serviciilor publice electronice

Nr. crt.	Nume inițiativă	Rol cheie al inițiativei/elementului cheie	Direcție / Instituție care implementează inițiativa	Evenimentul de viață vizat de inițiativă
1.	Punctul nodal de interoperabilitate organizat la nivelul general al administrației publice	Asigură schimbul de date și informații între instituțiile și autoritățile administrației publice în prestarea serviciilor publice electronice.	Autoritatea pentru Digitalizarea României	Inițiative orizontale, generale, care deservește toate evenimentele de viață și implementările de servicii digitale
2.	Registrul registrelor de date și, corelat, catalogul serviciilor publice	Facilitează respectarea principiului european de e-guvernare "doar o singură dată" scutind cetățenii de obligația de a prezenta informații sau date care se află deja în posesia unei unități de administrație publică.	Autoritatea pentru Digitalizarea României	
3.	Managementul identității și al accesului prin Platforma Software Centralizată pentru Identificare Digitală (PSCID) și prin cartea electronică de identitate	Permite recunoașterea identității electronice a cetățeanului în condiții de securitate și accesul său la mai multe servicii publice electronice fără repetarea procedurilor de autentificare.	Autoritatea pentru Digitalizarea României / Ministerul Afacerilor Interne	
4.	Semnătura electronică calificată pentru angajații relevanți ai administrației publice	Permite administrației publice să emită cetățeanului diverse rezoluții (certIFICATE, avize, licențe, etc) în format electronic cu aceeași valoare	Secretariatul General al Guvernului	

Nr. crt.	Nume inițiativă	Rol cheie al inițiativei/elementului cheie	Direcție / Instituție care implementează inițiativa	Evenimentul de viață vizat de inițiativă
		juridică ca a documentelor semnate olograf.		
5.	Punctul de Contact Unic Electronic	Reprezintă portalul dedicat pentru accesarea de către cetățean/mediul de afaceri a serviciilor publice electronice din România prin intermediul căruia acesta interacționează cu administrația publică și poate urmări stadiul solicitărilor sale.	Autoritatea pentru Digitalizarea României	
6.	Cloud-ul Governamental și, prin asociere, a cadrului național de oferi a serviciilor de tip PaaS și SaaS	Cloud-ul Governamental găzduiește serviciile publice electronice, punctul nodal de interoperabilitate, P.C.U.e etc, crescând eficiența costurilor de implementare, reducând numărului de aplicații software redundante, oferind soluții re-utilizabile, sporind, astfel, nivelul de securitate în prestarea serviciilor publice electronice prin implementarea unor soluții standard de securitate, actualizate și verificate/testate.	Autoritatea pentru Digitalizarea României	

Din perspectiva generală, construirea și operaționalizarea arhitecturii IT de management la nivel național a serviciilor publice electronice va trece prin **următoarele etape cheie de implementare**:

1. Operaționalizarea funcționalităților minimale ale punctului nodal de interoperabilitate, cel puțin partea de interfațare standardizată cu instituțiile și autoritățile publice;
2. Interconectarea aplicațiilor care gestionează datele de bază pentru registrele naționale cu punctul nodal de interoperabilitate;
3. Implementarea sistemului de Management al Identității și integrarea cu P.C.U.e;
4. Integrarea treptată a instituțiilor și autorităților publice cu platforma de management al identității în funcție de numărului de cetățeni cu care interacționează acestea (prioritare vor fi cele care interacționează cu mai mulți cetățeni) și de gradul de reutilizare al dezvoltărilor (pentru implementarea soluției soft care stă la baza prestării serviciului public);
5. Operaționalizarea Cloud-ului Governamental prin includerea centrelor de date deservite de Serviciul de Telecomunicații Speciale și a centrelor de date care găzduiesc P.C.U.e și Ghiseul.ro;
6. Identificarea instituțiilor și autorităților publice care dețin centre de date corespunzătoare includerii în Cloud-ul Governamental, includerea lor prin federalizare și întărirea legăturilor de comunicații;
7. Finalizarea dezvoltărilor pentru punctul nodal de interoperabilitate și eliminarea legăturilor directe între instituții (care nu se mai justifică);
8. Integrarea/Migrarea în Cloud-ul Governamental a sistemului de Management al Identității, a punctului Nodal de Interoperabilitate și a registrelor naționale;
9. Identificarea pe baza statisticilor din punctul nodal de interoperabilitate a informațiilor eligibile pentru registrele naționale de date. Prioritizarea și migrarea acestora.

Macro-arhitectura IT de management al serviciilor publice electronice la nivel național **se va construi pornind de la principiile TOGAF²²** ținând cont de elemente precum misiune, valori, constrângeri, noile tendințe tehnologice și infrastructura existentă (alături de principiile cadrului european de interoperabilitate și ale cadrului național de interoperabilitate). Astfel, în implementarea acestei arhitecturi **vor fi abordate cel puțin următoarele perspective:**

- ▶ **Perspectiva Conceptuală** pentru arhitectura serviciilor publice electronice. Din această perspectivă în implementarea arhitecturii se vor evidenția cel puțin: nivelul serviciilor publice electronice, nivelul părților implicate (cetățeni, mediul de afaceri, funcționari publici, instituții publice, etc), interfețe și canale de comunicații, funcții suport (managementul documentelor, riscurilor, control intern, business intelligence, etc), managementul informațiilor (registre naționale, baze de date ale instituțiilor, sisteme de raportare, etc). Nivelul transversal va fi asigurat de Guvernanța și Securitatea IT;
- ▶ **Perspectiva Nivelelor de Business** pentru arhitectura serviciilor publice electronice. Din această perspectivă trebuie evidențiate cel puțin canalele de comunicare cu solicitanții prin internet (PCUe, portalele instituțiilor, aplicații mobile, etc), nivelul proceselor și procedurilor, nivelul bazelor de date (registre naționale, bazele de date ale instituțiilor), aplicații front office (proceduri expuse în PCUe, portale specifice evenimentelor de viață, interfață plată electronică, interfețe numai pentru funcționarii publici), nivelul core business (aplicațiile specifice proceselor principale ale instituțiilor, interfețele interinstituționale), nivelul *back office* unde se află sistemele și aplicațiile administrative. De asemenea vor fi evidențiate și componentele transversale cum ar fi: nivelul de prezentare (raportare, analiză, business intelligence²³, etc), nivelul de colaborare (portal dedicat administrației publice, aplicații de colaborare, mesagerie electronică, partajare documente, conferințe, etc), nivelul securității IT, nivelul managementului identității și al accesului, precum și semnătura electronică;
- ▶ **Perspectiva Instituțională de Cloud Computing** pentru arhitectura serviciilor publice electronice. Din această perspectivă trebuie evidențiate cel puțin, nivelul canalelor de comunicare cu solicitanții prin intermediul Internetului, nivelul Cloud-ului Guvernamental, nivelul de integrare cu Cloud-ul Guvernamental, nivelul de integrare inter-instituțional, nivelul schimbului de informații, nivelul de integrare pentru securitate, autentificare și semnătură digitală. Nu trebuie uitat nivelul serviciilor transversale oferite de Cloud-ul Guvernamental (IaaS, PaaS, SaaS);
- ▶ **Perspectiva Tehnică a Infrastructurii IT** pentru arhitectura serviciilor publice electronice. Din această perspectivă trebuie evidențiate cel puțin nivelul canalelor de comunicare cu solicitanții, procese și proceduri, baze de date, aplicații (*Front Office*²⁴, *Core Business*²⁵, *Back Office*²⁶), nivelul infrastructurii tehnologice (dezvoltare și mentenanță, salvare și restaurare date, managementul rețelelor de date, managementul infrastructurii de servere, stații de lucru și alte echipamente, managementul serviciilor IT, managementul operațiunilor IT). Nu trebuie omise nivelurile transversale de Integrare și Securitate.

Suplimentar, politica publică susține și implementarea unor inițiative care vizează dezvoltarea sistemelor informatice care să susțină operaționalizarea serviciilor publice electronice la nivelul individual al instituțiilor responsabile. Aceste inițiative au rolul de a sprijini continuarea dezvoltării sistemelor informatice necesare pentru serviciile publice electronice asociate evenimentelor de viață tratate în SNADR 2020, și sunt prezentate în tabelul de mai jos. Menționăm că datele cuprinse în tabel

²² The Open Group Architecture Framework.

²³ Business Intelligence - informații pe baza cărora societățile comerciale iau decizii strategice de management.

²⁴ Front Office - partea din organizație care vine în contact cu cetățenii și/sau mediul de afaceri.

²⁵ Core Business - aplicațiile care suportă procesele principale/esențiale ale organizației.

²⁶ Back Office - aplicații suport și administrative.

sunt conforme informărilor primite de la instituțiile consultate în cadrul proiectului SIPOCA 20.

Tabel 10 Inițiative declarate la nivelul individual al instituțiilor și autorităților publice

Nr. crt.	Nume inițiativă	Direcție / Instituție care implementează inițiativa	Evenimentul de viață vizat de inițiativă
1.	Sistem Electronic Integrat al ONRC consolidat și interoperabil destinat asigurării serviciilor de e-guvernare centrate pe evenimente de viață, (ONRC V2.0)	Oficiul Național al Registrului Comerțului	EV 1 Cum să începi o afacere EV 2 Vânzarea sau cumpărarea afacerii EV 3 Modificări în funcționarea afacerii EV 6 Faliment EV7 Lichidare
2.	Servicii de mentenanță, extindere și dezvoltare a sistemului informatic al AFIR (Acord Cadru 4 ani)	Agenția pentru Finanțarea Investițiilor Rurale	EV 4 Obținere surse de finanțare
3.	Proiectare și dezvoltare portal web AFIR și aplicație pentru platforme mobile	Agenția pentru Finanțarea Investițiilor Rurale	EV 4 Obținere surse de finanțare
4.	REGES-online – Registrul General de Evidență a Salariaților	Ministerul Muncii și Protecției Sociale/instituții subordonate	EV 10 Încheierea de contracte individuale de muncă
5.	Sistem Național de Management privind Dizabilitatea (SNMD)//Cod proiect 127682	Ministerul Muncii și Protecției Sociale/instituții subordonate	EV 21 Înregistrarea persoanelor cu dizabilități în vederea obținerii drepturilor sociale (indemnizației lunare/ indemnizației de însoțitor, după caz) sau alte drepturi aferente
6.	Implementare Sistem Informatic Integrat de Emitere a Actelor de Stare Civilă	Ministerul Afacerilor Interne	EV 23 Naștere EV 24 Căsătorie
7.	Centru de Date și Centru de Backup, Disaster Recovery și Bussines Continuity la nivelul MAI (Hub Servicii MAI)	Direcția Generală pentru Comunicații și Tehnologia Informației (Ministerul Afacerilor Interne)	EV 25 Divorț EV 26 Deces
8.	HUB de servicii MMJS (SII MMJS)	Ministerul Muncii și Protecției Sociale/instituții subordonate	Ev 10 Încheierea de contracte individuale de muncă EV 12 Asigurarea viitorului personal EV17 Căutarea unui loc de muncă EV 18 Pierderea locului de muncă EV 19 Accidente de muncă și incapacitate de muncă EV 20 Pensionare EV 21 Înregistrarea persoanelor cu dizabilități în vederea obținerii drepturilor sociale (indemnizației lunare/ indemnizației de însoțitor, după caz) sau alte drepturi aferente EV 27 Obținerea indemnizației de creștere a copilului EV 29 Adopții
9.	Implementare Cartea Electronică de Identitate	Direcția pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor de date Direcția Generală pentru Comunicații și Tehnologia Informației – MAI	EV 28 Eliberarea actelor de identitate

Nr. crt.	Nume inițiativă	Direcție / Instituție care implementează inițiativa	Evenimentul de viață vizat de inițiativă
		Inspectoratul General pentru Imigrări	
10.	SINA – Sistem Informatic Național pentru Adopție	Ministerul Muncii și Protecției Sociale/instituții subordonate	EV 29 Adopții
11.	Dezvoltarea Activității și Digitalizarea Autorității Naționale pentru Cetățenie	Autoritatea Națională pentru Cetățenie	EV 32 Obținerea cetățeniei
12.	Punct Național de Acces	Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere	EV 33 Ghiduri și informații de călătorie

13. Anexe

Arhiva electronică pe suport optic de date